

LA MORITA, NOVIEMBRE DE 2007
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

**DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES PARA UN
SISTEMA DE COMPRAS PROGRAMADAS DE VEHÍCULOS
AUTOMOTORES. CASO: ADMINISTRADORA INVERAUTO 2020, C. A.**

**INVESTIGADORAS:
FERREIRA, YLIANA
FORMICA, CARMEN
SÁNCHEZ, DURGALLY**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Yo, **George Skinner**, portador de la cédula de identidad N° **5.097.591**, Tutor del Trabajo de Grado Titulado: **DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES PARA UN SISTEMA DE COMPRAS PROGRAMADAS DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES. CASO: ADMINISTRADORA INVERAUTO 2020, C. A.**, presentado por las bachilleres: **Ferreira, Yliana**, titular de la cédula de identidad N° **17.199.745**, **Formica, Carmen**, titular de la cédula de identidad N° **17.199.661** y **Sánchez, Durgally**, titular de la cédula de identidad N° **16.434.453** aspirantes al título de Licenciadas en Administración Comercial, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y métodos suficientes para ser entregados, presentados públicamente y evaluados por un jurado calificador dedicado para tales fines.

GEORGE SKINNER
C. I. 5.097.591

LA MORITA, NOVIEMBRE DE 2007
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

**DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES PARA UN
SISTEMA DE COMPRAS PROGRAMADAS DE VEHÍCULOS
AUTOMOTORES. CASO: ADMINISTRADORA INVERAUTO 2020, C. A.**

INVESTIGADORAS:
FERREIRA, YLIANA
FORMICA, CARMEN
SÁNCHEZ, DURGALLY

RESUMEN

Las compras programadas como sistema de autofinanciamiento consisten en la integración de grupos de consumidores y/o usuarios con poder adquisitivo homogéneo, los mismos se forman ante la necesidad de adquirir un bien en común y aportan mensualmente cuotas a un fondo creado por una empresa que se encarga de administrar el dinero aportado por cada miembro de este grupo, todo con la finalidad de recaudar el monto necesario para la adquisición el bien o servicio contratado; el cual es asignado a cada miembro mediante acto público de adjudicación. Partiendo de lo anterior, esta investigación tuvo su eje direccional en la evaluación del sistema de compras programadas, para establecer la razón del descontento y poca confianza de clientes ya afiliados a este sistema; logrando así establecer estrategias que permitan mejorar el actual funcionamiento de esta modalidad de compra, para ello la Administradora Inverauto 2020, C. A brindo dicha oportunidad. Esta investigación fue de campo, de tipo descriptivo, con base documental; donde la recolección de datos se hizo a través de entrevistas guiadas a la gerencia y asesores financieros y un cuestionario aplicado a una determinada muestra de clientes ya afiliados. Obteniéndose como resultado que su sistema de información a los posibles clientes no es el adecuado al momento de su afiliación. En este sentido, una mejor capacitación de personal de asesores y el desarrollo y aplicación de un manual de operatividad del sistema que pueda ser manejado por todo el personal, con la finalidad de suministrar al cliente información veraz y oportuna ante sus requerimientos, se puede lograr con ello una modalidad confiable para la adquisición de vehículos automotores por parte de éstos.

Descriptor: Sistema de Compras programadas, estrategias comerciales, vehículos automotores.

AGRADECIMIENTO

Toda meta tiene un trabajo final arduo que será reflejo de lo que eres y podrás brindar en el ejercicio de tu carrera profesional, trabajo que no se lleva a cabo solo, sino que conduces con la ayuda de muchos seres a tu alrededor que te aprecian.

Por ello, dedico este gran esfuerzo a Dios, mi guía espiritual, a mis padres, hermanos y amigos que siempre estuvieron allí apoyándome y brindando toda su colaboración, al ser que más amo, aun con los momentos de estrés y de caídas estuvo a mi lado para aconsejarme y llenarme de alegría; a mi tutor, que no solo fue guía en la conducción de este trabajo de grado sino que también me brindo consejos para mi crecimiento personal.

*A todos
Muchísimas Gracias
Yliana Ferreira*

Ante todo agradezco e Dios por su infinito amor, por guíenme en todo momento para seguir adelante.

A mis padres Bianca Recchia y Pietro Formica, por su amor, comprensión y apoyo que me han brindado cada día, y que me motiva a seguir adelante. A mis hermanos Caterina Formica y Domenico Formica, por sus consejos, ayuda y apoyo ofrecidos en todo momento.

A nuestro tutor académico, Profesor George Skinner, por su valiosa colaboración en el desarrollo de los objetivos planteados; por ser amigo, guía y apoyo, en la consecución de éste trabajo de grado.

A mis familiares, amigos y compañeros que de alguna forma colaboraron para llevar a cabo este sueño.

A todas estas personas mil gracias

Gracias al Dios vivo que nos dio la sabiduría y la paz necesaria para llegar al final de esta meta. Te amo Dios

Gracias a Edgar y Rosa de Sánchez, mis hermosos padres por siempre darme todo el apoyo necesario y a mis cuatro hermanos.

Gracias a todo el equipo de Visión Don Divino Internacional por su apoyo incondicional.

Gracias Glenda y Leonardo por todo el apoyo durante mi carrera.

Gracias Ministerio de Artes Escénicos "Jeshua" por su apoyo y palabras de fortalezas en todo este tiempo.

Gracias profesor Skinner por todas las herramientas dadas durante la carrera y el desarrollo de esta investigación.

Gracias a cada profesor de nuestra universidad por el apoyo.

Gracias a la familia Ferreira por su colaboración.

Gracias a cada familiar y amigo

Durgally Sánchez

ÍNDICE DE CONTENIDO

	PÁG.
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	4
Planteamiento del Problema	4
Formulación del Problema	8
Objetivos de la Investigación	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación de la Investigación	9
Limitaciones de la Investigación	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	13
Antecedentes de la Investigación	13
Bases Teóricas	18
El Sistema de Compras Programadas	18
El sistema de compras programadas como una modalidad de autofinanciamiento	19
El sistema de compras programadas como una alternativa de ahorro.	20
El sistema de compras programadas como alternativa de crédito.	21

El sistema de compras programadas como alternativa de financiamiento.	22
El sistema de compras programadas como modalidad de inversión	22
El sistema de compras programadas como modalidad de comercialización	23
Historia de la Compras Programadas	24
Condiciones que Llevan a la Aparición de las Compras Programadas	26
Las Compras Programadas como un Sistema	27
Las Compras Programadas como Empresa de Servicio	28
El proceso operativo del sistema de compras programadas	29
Proceso de Contacto y Afiliación al Sistema de Compras Programadas	30
Los Planes de Ahorro	33
La Pre Adjudicación	34
La Post Adjudicación	46
Culminación de la Relación por Contrato	47
Reseña Histórica de la Empresa	50
Bases Legales	52
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	53
Código de Comercio	55
Código Civil	56
Ley de Protección al Consumidor y al Usuario	58
Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (2001)	59
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	61
La Metodología	61
Métodos de Investigación	63
Población y Muestra	65
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	70

Validez del Instrumento	73
Técnicas de Procedimiento y Análisis de Datos	74
CAPÍTULO IV	76
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	76
OBJETIVO ESPECIFICO # 1	77
Describir las Características Organizacionales de la Administradora Inverauto 2020, C. A., Ubicada en Maracay - Estado Aragua.	77
Clima Organizacional de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	77
Objetivos y metas de la empresa.	79
Manuales de operación.	81
Beneficio socio-económico de los trabajadores.	81
Normas establecidas por la empresa.	83
Jornada laboral.	83
Valores de la empresa.	84
Programas de formación y adiestramiento.	85
La misión.	86
La visión.	87
OBJETIVO ESPECIFICO # 2	87
Describir la Situación Actual del Sistema de Compras Programadas de Vehículos Automotores en la Administradora Inverauto 2020, C. A., Ubicada en Maracay - Estado Aragua.	87
El proceso operativo del sistema de compras programadas	88
Proceso de Contacto y Afiliación al Sistema de Compras Programadas	88
Los Planes de Ahorro	96
La Pre Adjudicación	97
La Post Adjudicación	108
Culminación de la Relación por Contrato	110

OBJETIVO ESPECIFICO # 3	113
Identificar Ventajas y Desventajas del Sistema de Compras Programadas Para la Adquisición de Vehículos Ofrecidas por la Administradora Inverauto 2020, C.A.	113
El cliente y el sistema de compras programadas.	114
Forma y estructura del contrato de afiliación.	118
La credibilidad y confianza en el sistema.	125
Los procedimientos del sistema de compra programada aplicados por la Administradora Inverauto 2020, C. A.	128
Calidad del servicio prestado.	148
Alianzas estratégicas que respaldan el sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	151
OBJETIVO ESPECIFICO # 4	153
Diagnosticar las Condiciones del Mercado Referidas al Entorno económico, Político y Social del País que Inciden Sobre el Sistema de Compras Programadas de Vehículos, en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	153
Características económicas de la población en Venezuela.	153
Inflación	154
Mercado automotriz	156
Otras empresas de compras programadas	157
El Plan Venezuela Móvil	159
Marco legal en que se desenvuelve el sistema de compras programadas.	160
El proyecto de ley para la regulación del sistema de compras programada en Venezuela	161
OBJETIVO ESPECIFICO # 5	162

Establecer Estrategias para el Fortalecimiento de las Operaciones Comerciales de un Sistema de Compras Programadas de Vehículos Automotores. Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A.	162
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	178
Conclusiones	178
Recomendaciones	183
Referencias Bibliográficas	187
Definición de términos	191
Anexos	198

ÍNDICE DE TABLAS

		PÁG.
Tablas		
1	Distribución de la Población	66
2	Calculo de la Porción Mínima de Compras Mensual	98
3	Distribución de la cuota base	99
4	Fondo de Reserva	100
5	Impuesto al Valor Agregado	101
6	Cuota total mensual	101
7	Comportamiento del mercado automotriz	156

ÍNDICE DE CUADROS

	PÁG.
Cuadros	
1 Conocimiento del sistema de compras programadas de parte de los clientes de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	115
2 Forma y estructura del contrato de afiliación de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	121
3 Forma y estructura del contrato de afiliación de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	123
4 Credibilidad, confianza y seguridad en el sistema de compras programadas de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	127
5 Métodos y procedimientos de compras programadas aplicados en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	130
6 Facilidad y accesibilidad del sistema de compras programadas aplicado en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	132
7 Ventajas del sistema de compras programadas de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	135
8 Desventajas del sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	139
9 Características por las cuales se seleccionó el sistema de compra programada en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	143
10 Servicio prestado por la Administradora Inverauto 2020, C. A.	149
11 Matriz DOFA	169
12 Fortalezas y Debilidades de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	170

13	Oportunidades y amenazas de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	172
14	Matriz para la Administradora Inverauto 2020, C. A. Estrategias FO y Estrategias DO.	174
15	Matriz para la Administradora Inverauto 2020, C. A. Estrategias FA y Estrategias DA.	176

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	PÁG.
Gráficos	
1 Conocimiento del sistema de compras programadas de parte de los clientes de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	115
2 Forma y estructura del contrato de afiliación de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	122
3 Forma y estructura del contrato de afiliación de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	124
4 Credibilidad, confianza y seguridad en el sistema de compras programadas de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	127
5 Métodos y procedimientos de compras programadas aplicados en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	131
6 Facilidad y accesibilidad del sistema de compras programadas aplicado en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	132
7 Ventajas del sistema de compras programadas de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	136
8 Desventajas del sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	140
9 Características por las cuales se seleccionó el sistema de compra programada en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	144
10 Servicio prestado por la Administradora Inverauto 2020, C. A.	149

ÍNDICE DE FIGURAS

		PÁG.
Figuras		
1	Características del Sistema de Compras Programadas	23
2	Proceso operativo del sistema de compras programadas	30
3	Elementos que forman las cuotas	36
4	Proceso de revalorización de las cuotas	41
5	Conformación de grupos de financiamientos de acuerdo a su capacidad económica	93

ÍNDICE DE ANEXOS

	PÁG.
Anexos	
A Operacionalización de la Variables	199
B Matriz de Observación	203
C Guía de Preguntas	206
D Cuestionario	211
E Juicio de expertos	215
F Cartas de validación	228
G Volantes	233
H Planilla de Evaluación Económica	235
I Planilla de Presupuesto	237
J contrato	239
K solicitud de inscripción al sistema de compra programada de bienes o inmuebles Administradora Inverauto 2020, C. A.	241
L Carta de Ofrecimiento	243

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de esquemas tecnológicos presenta como resultado el aumento de la oferta y demanda de bienes y servicios, y con ello la necesidad de adquirirlos, a tal efecto, se plantean múltiples alternativas para satisfacer dichas necesidades; entre las cuales se encuentra el sistema de compras programadas, el cual es una modalidad de autofinanciamiento, diseñada bajo la idea del ahorro programado y la ayuda recíproca, donde un grupo de personas se reúne y aporta una cuota mensual que será destinada a la adquisición del bien o servicio, el cual será asignado en propiedad a cada uno de los integrantes mediante distintas formas de adjudicación.

En Venezuela, las instituciones dedicadas al sistema de compras programadas se dedican al autofinanciamiento de una gran variedad de bienes y servicios, como por ejemplo, inmuebles, cirugías médicas, equipos de computación, telefonía celular, vehículos, etc.

El desconocimiento, por parte de la sociedad, del sistema de compras programadas y la falta de leyes claras que regulen esta actividad en nuestro país, genera un clima de desconfianza entre quienes desean optar por este sistema de autofinanciamiento. Es por ello que el propósito de esta investigación es la determinación de estrategias comerciales para un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A., ubicada en Maracay – Estado Aragua,

con la finalidad de crear confianza entre quienes desean adquirir un vehículo bajo éste sistema. La empresa en estudio se encarga de ofrecer el servicio de autofinanciamiento de vehículos automotores, nuevos o usados, en la región central del país, bajo el sistema de compras programadas.

Ésta investigación esta compuesta por cinco capítulos estructurados de la siguiente forma:

En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, en donde se describe la problemática existente, la formulación del problema, sustentada con los objetivos de la investigación, tanto generales como específicos, la justificación de la investigación y las limitaciones que se presentaron a lo largo del desarrollo del estudio.

El Capítulo II, desarrolla el marco teórico, los antecedentes de la investigación en cuanto a revisiones de estudios anteriores, las bases teóricas, así como la reseña histórica de la empresa Inverauto 2020, C. A., y las bases legales.

El Capítulo III, es el marco metodológico, donde se describe la metodología y el tipo de investigación, los métodos de investigación a emplear, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez del instrumento y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El Capitulo IV, esta conformado por el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y análisis de la información, con la presentación de tablas de frecuencia y diagramas por sectores; organizándose la información de acuerdo al desarrollo continuo de los objetivos específicos de la investigación.

El Capitulo V, en él se presenta las conclusiones y recomendaciones a las cuales llegaron las investigadoras producto de su estudio. Por ultimo, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes a la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El desarrollo de nuevas tecnologías a nivel nacional e internacional, arroja como resultado la denominada globalización y la comercialización entre países, los cuales se encontraban restringidos por las distancias existentes, lo que deja de ser un problema para las grandes empresas, ya que en la última década, las actividades comerciales se desarrollan dentro de un esquema global en el cual no existen fronteras ni limitaciones; sin embargo, su alcance a mercados internos ha provocado el cierre y fracaso de pequeñas empresas.

Esta situación produce un debilitamiento en la estructura económica de países como Brasil, Panamá, Chile, Venezuela y Colombia, enfocándose en los sectores productivos y de servicio, que provoca un desequilibrio económico y dependencia de los países en desarrollo. Es por ello que, el crecimiento económico de estos países se ha visto limitado por concepciones políticas que dejaron un marcado rastro de imperfecciones e inestabilidad en las economías que dieron como resultado desigualdad social, pobreza y desempleo, afectando la calidad de vida colectiva y la estabilidad de las instituciones.

En este sentido, Kliksberg (s.f.) comenta:

Las acentuadas disparidades sociales de la región tienen impactos regresivos en múltiples áreas. Entre ellas: reducen la capacidad de ahorro nacional, limitan el mercado interno, afectan la productividad, tienen diversos efectos negativos sobre el sistema educativo, perjudican la salud pública, potencian la pobreza, favorecen la exclusión social, erosionan el clima de confianza interno y debilitan la gobernabilidad democrática.

De allí, el fenómeno de la inflación, que se caracteriza por la pérdida del poder adquisitivo de los activos monetarios y el deterioro del salario real, y la disminución del valor del dinero. La existencia, por un lado, de recursos escasos y de múltiples usos y, por el otro, de necesidades crecientes e ilimitadas, generó una presión sobre los costos de bienes y servicios, lo cual se tradujo en una pugna, por parte de los sujetos económicos, para proveerse de los mismos. Lo que ocasionó la búsqueda de nuevas modalidades de financiamiento, de donde surge el sistema de compras programadas como una alternativa para economías en situación de recesión.

La compra programada nació como un sistema de ahorro en Alemania después de ser devastada por la Segunda Guerra Mundial que llevó al país a una fuerte situación económica donde la población padecía de serias carencias por falta de recursos económicos, y no existía un sistema de financiamiento a plazos que le permitiera la obtención de bienes. Llegó a Brasil en la década de los cincuenta y se extendió a Chile, Perú, Colombia, México y posteriormente a Venezuela.

El sistema de compras programadas, también llamada consorcio, ahorro previo o autofinanciamiento es, según Barreto (1998), “una modalidad de crédito que atiende a

un mercado de clientes con posibilidades de ahorro pero con dificultades para participar en programas bancarios”. Las compras programadas se basan en la conformación un grupo de personas que aportan a un fondo común para la adquisición de bienes mediante el pago de cuotas periódicas o extraordinarias determinadas de acuerdo con un plan determinado.

En nuestro país, actualmente se presentan algunas condiciones que favorecen a este tipo de negocio, la continua pérdida del poder adquisitivo, la conversión del empleo formal al informal, la mayor planificación de las compras, las condiciones para la adquisición de créditos cada vez más estrictas, entre otras, hacen que el mercado interno se enfoque a buscar medios de inversión a partir de la compra de bienes, especialmente de vehículos, con la finalidad de resguardar su patrimonio de los acometidas de la inflación.

Las empresas encargadas de las compras programadas se encuentran presentes en casi toda Venezuela, entre las cuales se menciona a: Administradora Inverauto 2020 C. A., Confinauto, Fonbienes, Mi Plan, Con Car, Plus Car, Chevy Plan, Cinascar, Plan Ford; son entre otras, algunas de las empresas que hacen vida en Venezuela bajo esta modalidad, las cuales se han especializado en ofrecer al usuario una alternativa que permita la adquisición de bienes.

Enmarcada dentro de este ámbito se encuentra la Administradora Inverauto 2020, C. A., ubicada en Maracay - Estado Aragua, la cual es una empresa nueva en el

mercado, cuya actividad consiste en ofrecer un sistema integral de autofinanciamiento que facilita la obtención de vehículos nuevos o usados a través del sistema de compras programadas. El objetivo fundamental de esta empresa de autofinanciamiento es dar respuesta a un sector de la población que, por sus características económicas, no puede acceder a créditos de la banca para la adquisición de un vehículo.

Es importante destacar que en Venezuela existe un vacío legal que regule el sistema de compras programadas, lo que no sucede en países como Brasil, México, Perú y Colombia que sí poseen leyes claramente dirigidas a la regulación del sistema. De allí la necesidad de una ley que controle las actividades de las empresas que se dedican a las compras programadas, para evitar que alguna de estas compañías pueda afectar o engañar a los clientes o usuarios, asegurando así la confianza de éstos, con respecto a este sistema de compras programadas.

Esta situación genera desconfianza e incertidumbre entre los clientes que desean optar por las compras programadas de vehículos en empresas de autofinanciamiento. Es por esta razón que existe la necesidad de afianzar la credibilidad y confianza de la población para con el sistema de compras programadas a través de la aplicación de estrategias que mejoren las operaciones comerciales de la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Formulación del Problema

¿Como determinar estrategias comerciales para un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: administradora inverauto 2020, C. A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinación de estrategias comerciales para un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A.

Objetivos Específicos

- Describir las características organizacionales de la Administradora Inverauto 2020, C. A., ubicada en Maracay - Estado Aragua.
- Describir la situación actual del sistema de compras programadas de vehículos automotores en la Administradora Inverauto 2020, C. A., ubicada en Maracay - Estado Aragua.
- Identificar ventajas y desventajas del sistema de compras programadas para la adquisición de vehículos ofrecidas por la Administradora Inverauto 2020, C. A.
- Diagnosticar las condiciones del mercado referidas al entorno económico, político y social del país que inciden sobre el sistema de compras programadas de vehículos automotores, en la Administradora Inverauto 2020, C. A.

- Establecer estrategias para el fortalecimiento de las operaciones comerciales de un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A.

Justificación de la Investigación

El trabajo de investigación plantea establecer estrategias comerciales que permitan el fortalecimiento de las operaciones de la Administradora Inverauto 2020, C. A., ubicada en Maracay - Estado Aragua, bajo el sistema de compras programadas para la adquisición de vehículos, con la finalidad de que la empresa pueda competir de forma efectiva dentro del campo en el cual se desempeña, con herramientas básicas que permitan enfrentar los actuales retos que impone el mercado.

Así mismo, la investigación se justifica en razón de los siguientes aportes:

- Desde el punto de vista empresarial: se aportan conocimientos básicos en el campo de la gestión empresarial para la toma de decisiones de acuerdo con las variables internas y externas de la Administradora Inverauto 2020, C. A. a fin de mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada nivel de trabajo al definir los proyectos estratégicos, los cuales, establecerán el plan de acción a seguir en medio del ambiente de incertidumbre financiera que actualmente enfrenta el sistema de compras programadas.

- Desde el punto de vista del impacto social: a través de esta investigación los clientes o usuarios conocerán las ventajas y desventajas que ofrece el sistema de compras programadas y así tener la seguridad de asumir el compromiso según lo estipulado por contrato.

- Desde el punto de vista teórico: puede servir de aporte y de antecedente para otras investigaciones relacionadas con el sistema de compras programadas, a los fines de proponer nuevas alternativas de solución a problemas reales presentes en el entorno social y financiero.

En este sentido, esta investigación se justifica por cuanto la Administradora Inverauto 2020, C. A., desea aportar soluciones ante la problemática que presenta el sistema de compras programadas para el autofinanciamiento de vehículos, así como promover el desarrollo en forma conjunta de sus operaciones comerciales para el logro de información confiable que ayudará a mantener el crecimiento de su cartera de clientes.

Limitaciones de la Investigación

Durante el desarrollo de la investigación destinada a la determinación de estrategias comárcales para un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A., ubicada en Maracay Estado Aragua, se presentaron una serie de limitantes, tales como:

- Desde el punto de vista técnico; en cuanto al requerimiento de información suministrada por parte de la Administradora Inverauto 2020, C. A. para los soportes derivados de éste estudio, y el análisis de datos y presentación de anexos, fue engorroso por falta de permisos requeridos de la alta gerencia de la empresa.

- Desde el punto de vista muestral; dado las dificultades que se presentaron para realizar las encuestas a los clientes afiliados al sistema, debido a que estos acuden a la empresa solo una vez por mes. Al momento de su ejecución se tuvo la necesidad de estar durante una semana completa dentro de las instalaciones de Administradora Inverauto 2020, C. A., aguardando la llegada de los clientes incluidos en la muestra, para así abordarlos en función de obtener la información requerida.

- Desde el punto de vista de tiempo; de acuerdo a este punto se presentó inconvenientes por parte de la casa de estudio al reducir el lapso estipulado para la entrega de esta investigación incumpliendo las normativas legales internas a la universidad trayendo como consecuencia la premura en la recolección de datos y análisis de la información. Así como el desagrado de tener que presionar a la Administradora Inverauto 2020, C. A. para agilizar este proceso interrumpiendo sus labores regulares.

En este sentido, estas limitantes fueron abordadas por las investigadoras y superadas de forma satisfactorias para la entrega de la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es el fundamento o apoyo argumental de la investigación. Según Arias (1999, p. 38): “El marco teórico de la investigación o marco referencial puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a indagaciones por realizar.”

Antecedentes de la Investigación

Según Sabino (1997, p. 23): “Los antecedentes de la investigación se refiere a los estudios previos relacionados con el tema, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan relación con el trabajo objeto de estudio”. Entre los antecedentes que sirven de apoyo a la presente investigación, se pueden denotar los siguientes:

Infante y Rincón (2003), quienes realizaron un estudio titulado **El sistema de compras programadas de bienes y servicios en Venezuela y sus implicaciones como modalidad de autofinanciamiento**. La investigación, basada en las compras programadas, tuvo como propósito describir dicho sistema en Venezuela y sus implicaciones como forma de autofinanciamiento, a fin de conocer y comunicar su funcionamiento e incidencia como negocio. La misma se apoyó en un estudio documental, utilizando métodos y técnicas de recolección de datos y análisis de

la información provenientes de fuentes secundarias, así como el contacto directo con especialistas en el área. Los investigadores determinaron que este sistema en Venezuela posee dos vertientes: por una parte, representa una vía financiera alterna y asequible, debido al formal y transparente desempeño de las empresas administradoras del sistema; por otra parte, este tipo de actividad se ha visto afectada por la mala praxis de agentes asociados a este modo de financiamiento, creando una atmósfera de inseguridad y desconfianza.

Dicha investigación se relaciona con el presente estudio debido a que profundiza el tema de las compras programadas, abarcando el sector automotriz, donde mayor se aplica esta modalidad de autofinanciamiento.

Por su parte, Alam, Iragorri y Vargas (2005) realizaron una **Propuesta de un sistema de compras programadas para el concesionario automotriz Inter Auto Valencia, C. A.** Los investigadores propusieron el sistema de compras programadas al concesionario automotriz Inter Auto Valencia, C. A., como alternativa para incrementar sus ventas. La presente investigación se basó en un proyecto factible de carácter descriptivo. La población y muestra estudiada fue finita y la técnica aplicada fue mediante la observación directa apoyándose en la entrevista. La conclusión de éste estudio, parte de que la empresa, cuenta con el presupuesto necesario para implementar este sistema, ya que es un proyecto de poca inversión monetaria por el hecho de tener naturaleza de autofinanciamiento; al mismo tiempo que le permitirá al

concesionario ofrecer todos los modelos de vehículos con que cuenta y así facilitar a sus clientes la adquisición de los mismos, incrementando así sus ventas.

La investigación citada se relaciona con el presente estudio ya que propone la integración del sistema de compras programadas dentro de un concesionario, viéndolo como una buena herramienta para incrementar las ventas y ofrecer una nueva alternativa para la adquisición de vehículos por parte de sus usuarios.

Similarmente, Del Valle, Regalado y Romero (2005) presentaron un trabajo titulado **Proponer un sistema de compras programadas que permita incrementar el volumen de ventas y facilitar la adquisición de vehículos por parte de los consumidores. Caso de estudio: empresa Toyoval, C. A.** La presente investigación fue un trabajo de campo de carácter descriptivo y diagnóstico el cual se enmarcó en una propuesta de un sistema de compras programadas, a partir del análisis de resultados obtenidos mediante la observación directa y las entrevistas semi-estructuradas para estudiar el proceso de planificación estratégica en la empresa Toyoval, C. A. Así mismo, los autores concluyeron que la toma de decisiones basada en el presupuesto genera previsiones a situaciones futuras conllevando a un fortalecimiento organizacional, pero carecen de un modelo que unifique la información de la gerencia cuando ésta se reporta a la administración financiera de la empresa.

La relación con la investigación actual viene dada por la evaluación de sus distintos controles operativos y la planificación estratégica a raíz de la implementación de un sistema de compras programadas.

A su vez, López (2002) planteó un **Modelo de control presupuestario dentro de un sistema de compra programada General Motors Venezolana**. Este trabajo de investigación señaló como objetivo principal la implementación de un modelo de control presupuestario como mecanismo de control, en una nueva unidad de la empresa. El estudio fue concebido dentro de la modalidad de proyecto factible, donde se utilizó como muestra al personal de la coordinación de servicios de administración de la empresa. El autor concluyó que la toma de decisiones basadas en el presupuesto genera previsión de situaciones futuras, llevando al fortalecimiento organizacional, por lo que propone implementar un modelo de control presupuestario dentro de un sistema de compras programadas en General Motors Venezolana con la finalidad de unificar criterios y consolidar la empresa.

El estudio guarda relación con la presente investigación, desde la perspectiva del desarrollo de un presupuesto para una empresa que aplica el sistema de compras programadas de vehículos, previendo situaciones de riesgo en el aspecto financiero de la empresa y garantizando la eficiencia del sistema a sus clientes.

Cabe reseñar también el estudio de Del Nogal y Salmeron (2005) titulado **Incidencias del control de cambio en las finanzas del Autocentro Guárico**

(Chevrolet), ubicada en San Juan de Los Morros, Estado Guárico. Este trabajo tuvo como propósito analizar las incidencias del control de cambio en las finanzas de la empresa Autocentro Guárico, C. A. La modalidad de la investigación estuvo enmarcada en una investigación de campo de tipo explicativa; se realizó una entrevista estructurada que constó de diez (10) preguntas abiertas relacionadas con las variables de estudio, y los resultados se procesaron mediante la técnica de análisis de opiniones utilizando para ello matrices opináticas.

La relación que puede tener esta investigación con la presente yace en el estudio del control de cambio como una medida que contribuye al retardo en las entregas de vehículos nuevos a los adquirentes, lo que genera interés del consumidor a optar por nuevas vías y a los concesionarios, nuevos sistemas para seguir vendiendo vehículos.

Asimismo, González y Vásquez (2005) presentaron un trabajo denominado **Incidencias del actual sistema de cambio en las empresas del sector automotriz (Caso Ford Motors de Venezuela, S. A., ubicada en Valencia. Estado Carabobo).** La investigación tuvo como finalidad determinar el impacto del sistema cambiario en las empresas del sector automotriz tomando de referencia la empresa Ford Motors de Venezuela, S. A. Se basó en una investigación de campo de carácter descriptivo; como instrumento de recolección de datos utilizaron un cuestionario y una entrevista estructurada de cuya aplicación lograron recolectar datos que fueron analizados y sirvieron de base para diagnosticar la situación actual de la empresa.

La existencia de relación entre este estudio y el presente que se realiza se debe a la aplicación de los controles de cambio, la situación de las divisas como reacción desfavorable en el mercado automotriz y en las demás empresas que trabajan en función a la compra - venta de vehículos nuevos.

Bases Teóricas

Las bases teóricas se destinan al cumplimiento de teorías destinadas a la comprensión del trabajo. Según Arias (1999, p. 39), se expresa que “las bases teóricas comprende un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”.

A los fines de sustentar teóricamente el trabajo de investigación, se efectuó una revisión bibliográfica, mediante la selección de aquellos autores reconocidos, los cuales permitirán desarrollar y lograr los objetivos planteados al inicio de esta investigación.

El Sistema de Compras Programadas

Las compras programadas constituyen una modalidad de autofinanciamiento, basado en la programación, que consiste en la conformación de grupos de personas que contribuyen a un fondo común una cantidad determinada de dinero, acorde al plazo y monto contratado; a partir de la firma de un contrato de afiliación. Éste sistema de comercialización ofrece al participante la posibilidad de obtener bienes,

muebles o inmuebles (nuevos o usados) o la adquisición de algún tipo de servicio; los cuales son entregados a través de distintas modalidades de asignación.

El sistema de compras programadas, también llamado consorcio, ahorro previo o autofinanciamiento, es definido por la Superintendencia de Sociedades de Colombia (s. f.) como: “la manera de acceder a la consecución de bienes y servicios mediante la conformación de grupos de personas ya sean naturales y/o jurídicas, las cuales realizan aportes periódicos y/o extraordinarios, conforman un fondo común (tesorería del grupo) para autofinanciarse mutuamente.”

El pago se hace a una empresa administradora que tiene como responsabilidad el resguardo y administración de los fondos, gestionar la compra del bien y asignación del mismo en eventos de adjudicación públicos y abiertos que se celebran periódicamente ante la presencia de los representantes de la empresa administradora, un fiscal del ministerio público y los participantes, quienes verifican los procedimientos de adjudicación y en contraprestación la empresa obtiene un porcentaje de la cuota pagada por el cliente, la cual es usada para cubrir los gastos administrativos y la utilidad de la empresa. En este sentido dichas empresas desempeñan la función de administradora de los fondos y los participantes o clientes inscritos en los planes de ahorro son considerados asociados.

De este modo, el sistema de compras programadas actúa bajo diferentes modalidades dentro del ciclo de sus operaciones, de donde se desprenden ciertas

características que se encuentran inmersas dentro del sistema, tal como se observa en la Figura 1, y que se describirán en los apartados siguientes.

El sistema de compras programadas como una modalidad de autofinanciamiento.

El autofinanciamiento es un proceso en el cual las personas, agrupadas o no, o las empresas, buscan la obtención de recursos por sus propios medios para financiar el requerimiento de bienes muebles e inmuebles o las actividades que éstas deben realizar.

En este sentido, el autofinanciamiento es un concepto amplio que abarca diferentes métodos y modalidades de aplicación, adaptadas a las necesidades y requerimientos que pueden presentarse en las diferentes realidades y contextos en los cuales se desempeñan las personas y empresas.

De esta forma, el sistema de compras programadas constituye una modalidad de autofinanciamiento que busca la satisfacción de las necesidades de un grupo a partir del financiamiento recíproco entre los miembros que lo conforman. En este caso la empresa actúa como intermediaria, como administradora de recursos.

El sistema de compras programadas como una alternativa de ahorro.

Cuando una persona no cuenta con la disponibilidad económica para la adquisición de los bienes muebles o inmuebles o servicios requeridos, se hace

necesario ahorrar y por ende esperar un tiempo determinado. Por consiguiente, el sistema de compras programadas fomenta el ahorro al afiliado, obligándolo a aportar mensualmente una cantidad determinada de dinero, asumiendo la espera de tiempo como parte de la programación a que está sujeta su compra, la cual está respaldada por el ahorro familiar.

El sistema de compras programadas como alternativa de crédito.

Dada la característica anterior, la fuente de los recursos de cada grupo es el ahorro de cada uno de los participantes, a partir de la contribución mensual a un fondo común que permite el autofinanciamiento.

De esta forma, el dinero recaudado mensualmente es otorgado a un participante en calidad de crédito en su forma pura, es decir, sin el pago de interés, éste crédito es otorgado con la finalidad de adquirir el bien o servicio requerido por el participante el cual deberá continuar pagando sus cuotas mensuales con la finalidad de amortizar su crédito, y a la vez financiar la entrega del bien o servicio a los demás integrantes del grupo.

Por consiguiente, esta alternativa crediticia constituye un medio de financiamiento recíproco, que tiene por objeto satisfacer la necesidad de los participantes a plazos sobrellevado por todo el grupo que conforma el sistema.

El sistema de compras programadas como alternativa de financiamiento.

El sistema de compras programadas a partir de la administración de los grupos conformados permiten el financiamiento recíproco de los bienes y servicios requeridos por el afiliado, a través del crédito que otorga el grupo a éste. De esta forma, dicho financiamiento se lleva a cabo en el momento en el que el participante es beneficiado con la adjudicación del bien. Sin embargo, dada las particularidades del sistema de compras programadas el participante no está sujeto al pago de intereses, por lo que el financiamiento se concibe de forma pura.

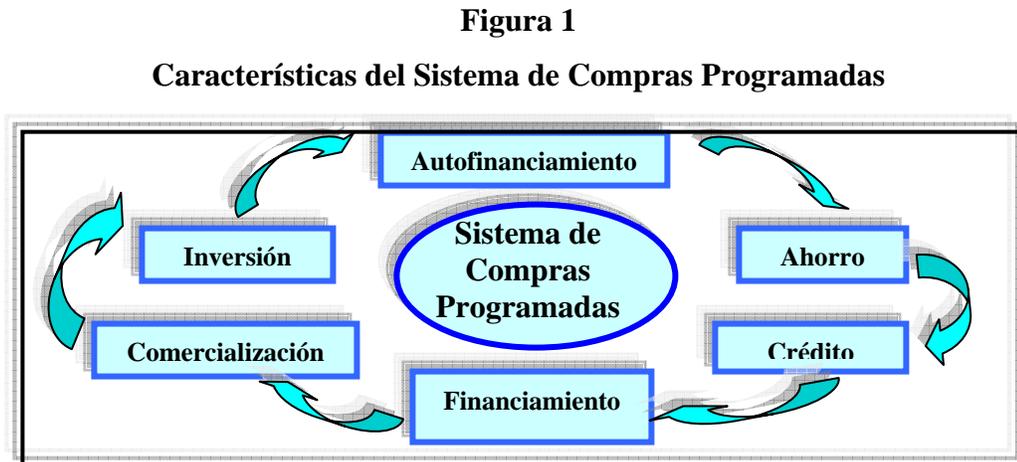
El sistema de compras programadas como modalidad de inversión.

Las administradoras de sistemas de compras programadas permiten a un sector de la población la adquisición de bienes y servicios que de otro modo no sería posible adquirir. En este sentido, se da acceso a créditos para que sean invertidos en la satisfacción de la necesidad que llevó a la conformación del plan de ahorro. De esta forma, los participantes tienen la oportunidad de hacer inversiones permanentes a través de la obtención de bienes muebles e inmuebles al establecer actividades económicas independientes a partir de la libre inversión por el cual se orienta ciertos sistemas de compras programadas.

El sistema de compra programada como modalidad de comercialización.

Dada la particularidad del sistema de compras programadas la cual permite la compra y venta de bienes o servicios a partir de autofinanciamientos el cual funge como factor dinamizador de la economía nacional tanto para aquellas empresas que se dedican al negocio del sistema de compras programadas como aquellas dedicadas a la venta de bienes, las cuales, por medio de éste sistema han logrado colocar sus bienes en el mercado desarrollando así la actividad comercial del país.

En vista de lo anterior, el comportamiento de las variables autofinanciamiento, ahorro, crédito, financiamiento, inversión, comercialización, se observa en la siguiente Figura 1.



Fuente: Las investigadoras (2007).

Historia de las Compras Programadas

Las compras programadas nacieron como un sistema de ahorro en Europa al término de la Segunda Guerra Mundial, como un sistema de compra a futuro. Surge

en Alemania, la cual entró en una crítica situación económica, en un panorama de pobreza y hambre, en el que el fuerte frío aumentaba la imperiosa necesidad de obtener equipos de calefacción. Es allí donde se concibió la idea de integrar grupos de personas con la capacidad de realizar pagos mensuales para la adquisición del calefactor a futuro.

Mediante este sistema, se dividía el valor del producto entre un plazo determinado por los participantes y cada mes se compraba un aparato hasta que todos tuviesen el suyo.

Años después, en la década de los cincuenta, el sistema de compras programadas llegan a América Latina, a partir de Brasil, país que se encontraba sumergido en una severa etapa inflacionaria que obligó a trabajadores a ingeniárselas para adquirir bienes muebles con el esfuerzo unido de todos.

En la década de los setenta llega a México a través de la asesoría de especialistas brasileños y se extendió por Sudamérica como un sistema con sentido popular de autofinanciamiento, llegó a Chile, Perú, Colombia y posteriormente a Venezuela.

Las compras programadas llegan a Venezuela en los años 80, a partir del deterioro del modelo económico aplicado, que llevó a Venezuela a experimentar situaciones sin precedentes, como el alza desmedida de los precios de los bienes y servicios, incremento de las tasas de interés, devaluación de la moneda, incremento del desempleo, entre otros.

Bajo este marco, comienzan a aparecer en Venezuela las primeras empresas dedicadas a las compras programadas, en 1989 surge Confinauto como pionera en el autofinanciamiento de vehículos, en 1990 Finalven en la modalidad de bienes inmuebles y vehículos, para el año de 1991 surge Grupo Participar, dedicada al financiamiento de automóviles, en 1994 surge Mi Plan con la modalidad de autofinanciamiento de bienes muebles, vehículos e inmuebles y Consorcio Fondo de Bienes de Venezuela (Fonbienes, C. A.), dedicada a la misma actividad. Para el año 1999 adicionalmente, surgen Autofinanciera, Concar, Credibienes y Autoplan.

De este modo, las ensambladoras de vehículos fueron insertándose en el medio, a partir de programas de ahorro como Hyunplan, Forplan, Fiaplan y Toyobienes. En éste sentido, empresas inmobiliarias como Grupo Coyserca implementa dentro de sus planes de financiamiento las compras programadas como un sistema de ayuda recíproca.

Para el 2004, las empresas Finalta, Participar, Unicompra y Mi Plan conforman una asociación de empresas dedicadas al sistema de compras programadas llamada Cámara Venezolana de Compras Programadas, con la finalidad de respaldar sus actividades en pro de la consolidación del sistema en el mercado venezolano.

Finalmente, en el año 2007 la Asociación Nacional de Usuarios y Consumidores (ANAUCO) expone ante la Subcomisión de Política Financiera, Bancos, Seguros y Coordinación Financiera de la Asamblea Nacional, un proyecto de Ley para la

Regulación del Sistema de Compras Programadas, con la finalidad de regular bajo un marco jurídico confiable las actividades de este tipo de empresas. Sin embargo, este proyecto de ley aun esta en estudio dada las peculiaridades del sistema bajo el cual se fundamenta.

Condiciones que llevan a la aparición de las compras programadas

La aparición del sistema de compras programadas en distintos países del mundo ha seguido un esquema general, el cual se repite en casi todos los casos y por lo cual se caracterizan por ser condicionantes que llevan a la aparición de éste sistema, según lo indicado por el Plan Ford (s. f.), son los siguientes:

- Elevados índices de inflación.
- Alta conversión del empleo formal al empleo informal.
- Mayor planificación de las compras a futuro por parte de la población.
- Condiciones de calificación al crédito cada vez más estrictas por parte de entidades bancarias.
- Poder adquisitivo de la población insuficiente para poder invertir en la adquisición de bienes y servicios.

- Control de cambio que restringe la fuga de divisas y genera tardanzas en las entregas de vehículos nuevos, en concesionarios.
- Elevadas tasas de interés activas en entidades financieras que hacen las cuotas de créditos inmobiliarios elevadas y fluctuantes.
- Imposibilidad de ahorrar en entidades financieras por la poca generación de intereses, etc.

Es por ello que en los países donde persisten estas condiciones, surge el sistema de compras programadas como una forma alternativa para la adquisición de bienes o servicios necesarios, bajo la modalidad de la programación.

Las compras programadas como un sistema

El sistema de compras programadas está conformado por una serie de componentes, unidos y dirigidos que actúan en áreas particulares de acción y trabajan en forma armónica e interconectada, para posibilitar el alcance de los objetivos previamente convenidos por todos sus integrantes.

Al respecto, Chiavenato (2000, p. 771) establece que un sistema es “un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes; grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado. De igual forma se puede pensar que la organización es un sistema que consta de varias partes interactuantes.”

De tal forma, las compras programadas se consideran un sistema abierto, ya que interactúa con agentes externos que intervienen en la dinámica operativa, en la cual se fundamenta; influyendo sobre el ambiente y recibiendo influencia del mismo; abarcando un contexto determinado por elementos políticos, económicos, sociales, legales, culturales y otros que interactúan con el sistema.

De igual forma, el sistema recibe insumos del medio activando el proceso, todo lo cual se encuentra en constante intercambio con el contexto que lo rodea, donde el producto final generado es un servicio.

Las compras programadas como empresa de servicio

Las características del sistema de compras programadas permiten ubicarla en el marco empresarial del sector terciario de la economía nacional como empresa de servicios debido a que realiza una actividad o tarea que satisface una necesidad que no consiste en la producción de bienes materiales.

El término servicio es definido por Mc Connell y Brue (2000, p. G-30) como la “acción (intangibles) o uso por el cual está dispuesto a pagar un consumidor, empresa o gobierno.”

Además, se puede ubicar de forma más delimitada en el área financiera, ya que el sistema de compras programadas, en su interacción social, actúa como proveedora, ofertando un servicio financiero a la colectividad, con la finalidad de que el usuario

pueda comprar, construir, ampliar o remodelar un bien mueble o inmueble (nuevo o usado) para adquirir algún tipo de servicio.

Este servicio consiste en la administración y organización de las personas que conforman los planes de ahorro, el capital, los recursos, los bienes, y los aportes de los participantes, la conformación de grupos, comunicación e información de los asociados, la coordinación y organización de los eventos de adjudicación, establecer contratos entre los proveedores y adjudicados, tramitación de documentos legales, gestión de cobranza, entre otros; las cuales dependerán de las políticas operativas de las empresas administradoras de las compras programadas.

El proceso operativo del sistema de compras programadas

La organización y fundamento básico de las empresas administradoras de sistemas de compras programadas permite emplear un modo de operación general que cumple con los estándares del carácter programado de esta modalidad de autofinanciamiento. En éste sentido, y para los fines de esta investigación, se han desglosado en 4 etapas fundamentales por las cuales debe pasar el participante que desea incursionar en esta modalidad de autofinanciamiento, estas etapas son, en primer lugar, el contacto y afiliación, los planes de ahorro, la adjudicación y la culminación de la relación contractual; lo cual puede ser observado de forma grafica en una línea de tiempo que se esquematiza en la Figura 2.

Figura 2
Proceso operativo del sistema de compras programadas



Fuente: Las investigadoras (20007).

Representa el proceso en el cual se atare el cliente a la empresa administradora del sistema de compras programadas, hasta que este se asocia al sistema a través de la firma del contrato, en este sentido este proceso se realiza, en forma general de la siguiente forma:

Proceso de Contacto y Afiliación al Sistema de Compras Programadas

Las empresas de compras programadas se distribuyen en distintos puntos del país, organizados en oficinas y sucursales de venta y atención al cliente.

Los interesados en el ahorro programado se dirigen a tales entes donde son asesorados por personal capacitado a fin de constatar si el sistema se adapta a sus necesidades y determinar cuál es el plan de ahorro que más favorece al cliente.

En este sentido, los requisitos mínimos que exigen las empresas de compras programadas a los interesados o futuros clientes pueden variar de acuerdo con la política de cada ente; sin embargo, en general, y basados en lo establecido por el Plan Ford (s. f.), son los siguientes:

- Personas naturales:

1. Contrato de inscripción a un plan determinado, el cual es llenado por el asesor financiero en conjunto con el cliente.

2. Copia de la cédula de identidad.

3. Recibo o factura de algún servicio básico, con la finalidad de verificar la veracidad del domicilio suministrado por el cliente.

4. Referencias personales con nombre completo, cédula y teléfono fijo para su ubicación; la cantidad queda a criterio de la empresa con que se contrate.

- Personas jurídicas:

1. Contrato de inscripción a un plan determinado, el cual es llenado por el asesor financiero con ayuda del representante legal del solicitante.

2. Número de Registro de Información Fiscal (RIF).

3. Copia del registro mercantil.

4. Comprobante del domicilio fiscal actual.

De esta manera, para ingresar al sistema de Compras Programadas debe realizarse la firma del contrato de afiliación, el cual contiene las cláusulas por las cuales se rige

el sistema al que el cliente se está afiliando, el cual es definido por la Superintendencia de Sociedades de Colombia como: “aquel elaborado con fundamento en la reglamentación vigente y regido por cláusulas estandarizadas”, es decir, el contrato de afiliación establece las condiciones del plan seleccionado que regirá el transcurso de todo el proceso, así como sus variantes.

Finalmente, para estar afiliado al sistema de compras programadas seleccionado, ya firmado el contrato, se debe realizar la cancelación de una cantidad o importe por concepto de gastos administrativos y/o papeleo que generalmente es un porcentaje sobre el monto del plan escogido. Este pago se realiza una sola vez y constituye la utilidad de la empresa y la comisión del asesor financiero (el vendedor), esta suma no es reembolsable en caso del retiro del asociado del sistema.

Los Planes de Ahorro

Éstos representan la programación acordada por el asesor financiero y los interesados en adquirir el bien o servicio; éstos varían dependiendo de la empresa administradora de compras programadas y su naturaleza de autofinanciamiento; sin embargo, según la Superintendencia de Sociedades de Colombia (s. f.), se dividen en dos componentes esenciales:

1. **Las líneas de crédito:** constituyen el monto de los planes de financiamiento, y se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para cubrir el monto de los planes contratados a partir de una cuota mensual. Éste monto corresponde al valor

asociado de los bienes y/o servicios ofrecidos por la empresa, los cuales son clasificados en rangos acordes con los precios del mercado. Éste monto es elegido por el interesado, o designado por el asesor financiero tomando en cuenta su nivel adquisitivo y su disponibilidad de pago, en función del bien o servicio que desee adquirir.

2. Duración del plan de ahorro: representa el período o programación de entrega del bien o servicio contratado lo que dependerá de las políticas de la empresa; éstos pueden ir desde 36, 48, 60, 72, 96, 110, 144 o 180 meses dependiendo del bien que se desea adquirir de la empresa con quien se contrate. De igual forma, estos lapsos pueden acortarse en la medida en que se realicen los pagos adelantados de las cuotas por parte del cliente asociado.

La PRE adjudicación

Así mismo, a los planes de ahorro se le añade un conjunto de elementos que se encuentran incluidos implícitamente y que se apegan a las exigencias de tales planes de ahorro y que han debido ser incluidos en el contrato de afiliación, siendo éstos una base fundamental de donde depende la operatividad del sistema de compras programadas. De acuerdo con la Superintendencia de Sociedades de Colombia, estos elementos a que se hace referencia son los siguientes:

1. La conformación de los grupos: están constituidos por la cartera de clientes de la administradora del sistema de autofinanciamiento, organizados en grupos

determinados por un número finito de clientes. Y son definidos por la Superintendencia de Sociedades de Colombia como: “el conjunto de suscriptores relacionados con un plan determinado que tienen como denominador común que el valor del bien o servicio requerido por cada integrante es similar entre sí.” (p.20)

De esta forma, el número de asociados inscritos en determinado plan de ahorro, son organizados en grupos económicamente homogéneos (con igual nivel adquisitivo), con la finalidad de que todos los clientes tengan la misma posibilidad de obtener el bien o servicio.

El número específico de asociados que integran los grupos, depende de las políticas de cada empresa administradora, así como el número de grupos a conformar para cada plan de ahorro. Por ejemplo, la cantidad de asociados por grupos puede ser de 100, 120, 150, 160 ó 300 personas para la adquisición de bienes o servicios. Sin embargo, esto dependerá de la empresa de compras programadas, la cual generalmente busca que el número de personas que integran los grupos coincida con los plazos establecidos en los planes de ahorro, con el fin de definir el número de bienes o servicios a adjudicar en cada período.

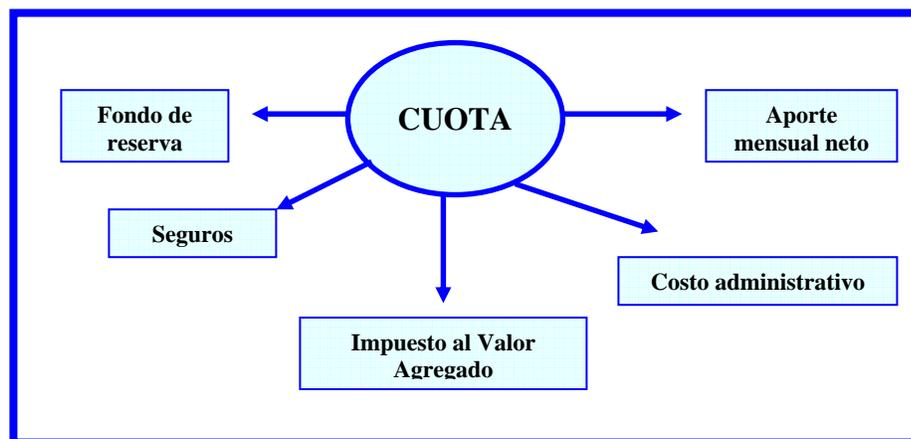
2. **Las cuotas:** representan el elemento dinamizador del sistema de compras programadas; conforma la cantidad que deben pagar los participantes mensualmente a la empresa administradora.

Consiste en la cantidad resultante de la suma del monto del aporte mensual neto o aporte puro, el costo administrativo, el impuesto al valor agregado (IVA), la prima de seguro y el fondo de reserva. Como se muestra en la figura 3 siguiente.

En este sentido, el aporte mensual neto surge en función del plan de ahorro contratado, dividiendo el monto del plan entre el plazo determinado para así conocer el aporte puro mensual de cada asociado, el cual, se destina a conformar un fondo de adjudicaciones que es usado para la adquisición de los bienes o servicios en cada proceso de adjudicación.

Por otro lado, el costo administrativo corresponde a un porcentaje fijado por la empresa destinado a cubrir los gastos administrativos ordinarios, que se calcula sobre un porcentaje del valor del plan de ahorro contratado fraccionado en cuotas.

Figura 3
Elementos que Conforman las Cuotas



Fuente: La investigadoras (2007).

Este valor es empleado por la empresa administradora en sus actividades administrativas y en el logro de los objetivos que se pretenden alcanzar una vez culminado el plan de ahorro; en tal sentido, el costo administrativo constituye la utilidad de la empresa. De esta forma, el costo administrativo aportado por los participantes representa el costo del servicio, el cual será destinado a cubrir los gastos operacionales de la empresa administradora tales como, comisiones a sus asesores financieros, servicios públicos, comisiones bancarias, papelería, nómina, trámites de negociación, información a los clientes, asesoría jurídica, gestión de cobranza, entre otros.

Así mismo, las cuotas incluyen un valor por concepto del Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente al porcentaje vigente emanado por el organismo del Estado correspondiente, en el caso venezolano, al SENIAT, calculado sobre el monto del costo administrativo, como parte de una obligación en calidad de contribuyente al fisco nacional; de éste modo, este importe representará para la empresa un débito fiscal, el cual deberá ser compensado con el crédito fiscal que se genere, lo que deberá ser reflejado en la respectiva declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Otro monto que forma parte de la cuota es la prima de seguro de vida a favor del asociado, el cual es contratado por la empresa Administradora, que sirve en garantía de la empresa, dada cualquier circunstancia adversa que genere su fallecimiento, en cuyo caso el seguro dará cobertura a lo que resta del plan contratado, y los

beneficiarios del sistema de compras programadas serán sus familiares. De igual forma, algunas empresas administradoras exigen a sus participantes la contratación de un seguro sobre el bien en el momento de ser adjudicado. Por ejemplo, en caso de contratar un plan para vehículos, al momento de ser adjudicado será entregado al beneficiario con una póliza de seguro de amplia cobertura. Este importe corresponde a un porcentaje anual sobre el monto contratado, fraccionado por meses o por el costo de la póliza de seguros contratada también fraccionado en meses; lo que dependerá de la política de la empresa.

Es importante destacar, que para algunas empresas la prima de seguros no forma parte del valor de las cuotas, sino que al momento de la inscripción de un plan dado, se exige el pago de dicho seguro para la cobertura de un año; o la cancelación de una tasa fijada por la empresa que actúa como un seguro y que es denominada garantía de pago.

Por último, la cuota está compuesta por un fondo de reserva determinado por la empresa con el fin de cubrir las deficiencias de recursos en la adjudicación de bienes o servicios y con ello adelantar y asegurar su entrega. Éste fondo de reserva constituye un porcentaje que se aplica sobre el precio del valor del bien o sobre el valor que surge de sumar el aporte puro más el costo administrativo dependiendo de la política de la empresa. Del mismo modo, la cuota mensual incluye el fondo de reserva, puesto que éste elemento puede fungir como una provisión creada por la empresa y manejada de acuerdo con la empresa administradora.

Por otro lado, la forma de pago de las cuotas deberá ser mensual y por adelantado, el día que fije la empresa para cada grupo y en las entidades bancarias que la misma autorice.

De este modo, el participante antes de ser adjudicado debe cancelar dicha cuota consciente de la obligación adquirida con la empresa en la fecha, monto y medio acordado para hacerlo. Luego de la adjudicación del bien o servicio, la empresa administradora, en razón de que el participante cumpla con su pago, emite un número de letras de cambio equivalentes a las cuotas que se adeuden, con el valor de las mismas. Esto de acuerdo con las políticas operativas de cada empresa de compras programadas.

En otro orden de ideas, cuando el asociado se afilia a un plan de ahorro determinado, se le establece la línea de crédito que más le favorece en función de su nivel adquisitivo y su necesidad de adquirir determinado bien o servicio; estas líneas de crédito se fijan en función del valor del mercado de éstos al momento de la afiliación. Sin embargo, este sistema opera en el marco de la economía nacional, donde se presenta la variable inflacionaria, la cual, consiste en el aumento general y continuo de precios de bienes y servicios, lo cual repercute en el valor del mercado del plan de ahorro contratado.

Debido a esto, las empresas de compras programadas, basadas en sus políticas operativas realizan una revalorización de cuotas, la cual consiste en el ajuste del costo

inicial de la línea de crédito contratada y del valor de la cuota mensual a cancelar; afectando el aporte mensual neto y demás componentes de la cuota que tengan como base de cálculo el monto de la línea de crédito.

En este sentido, el ajuste de las cuotas surge con el fin de permitir a las empresas de compras programadas contrarrestar el impacto de la inflación y, en consecuencia, permite cumplir con los compromisos contraídos por dicha empresa con los participantes. A tal efecto, la revalorización de las cuotas se aplica a todos los asociados del plan de ahorro (hayan sido adjudicados o no) destacando que se trata de un sistema de ayuda recíproca, con el fin de cumplir con los compromisos contraídos con todos los participantes en los distintos períodos de adjudicación.

De este modo, algunas empresas tienen como política, el ajuste a partir de la aplicación de un porcentaje fijo determinado por la administradora, el cual es llamado factor de actualización, aplicado cada determinado período (según las políticas de cada empresa), lo cual se le informa al participante en el momento de su incorporación al sistema.

Por su parte, es política de otras empresas de ahorro programado trabajar con los precios del mercado actualizado, por lo que no poseen un porcentaje preestablecido, si no que realizan el ajuste basados en las fluctuaciones de los precios del mercado del bien o servicio, aplicando un porcentaje sobre el monto del plan de ahorro contratado cada vez que el valor de éste se vea afectado, lo que finalmente incide en

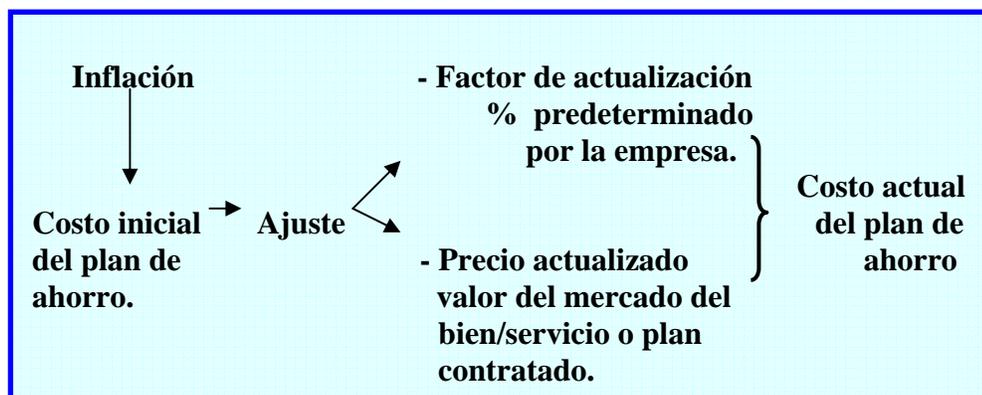
el cálculo de las cuotas que deberá aportar cada participante, según el plan, como se señala esquemáticamente en la figura 4. Esto es informado al participante con anticipación a través de un comunicado por escrito que le hace llegar la administradora.

A tal efecto, el ajuste sólo tiene efecto sobre las cuotas que faltan por cancelar por parte del participante, ya que las cuotas canceladas, incluyendo las canceladas por anticipado, se revalorizan a favor del cliente alcanzando el último valor de la cuota.

3. La reunión de adjudicación: en el sistema de compras programadas se realiza, por lo general, mensualmente una reunión de adjudicación, con el fin de adjudicar los bienes o servicios a los participantes de determinado plan de ahorro.

Figura 4

Proceso de revalorización de las cuotas



Fuente: Las investigadoras (2007).

En este sentido, la reunión de adjudicación, también llamada asamblea de asociados, evento de elección o acto de adjudicación, es el acto periódico mediante el

cual se determina cuál o cuáles integrantes del grupo, que se encuentran solventes en el pago de las cuotas mensuales totales, tiene el derecho de recibir el bien o servicio, mediante la aplicación de los procedimientos previstos en el contrato de adhesión.

De tal forma, en esta reunión se hacen públicas las cuotas ofrecidas y canceladas para seleccionar el o los adjudicados por el sistema. Esta reunión es un evento público, organizado por la empresa administradora del sistema, en donde participan los representantes y directores de la misma, un notario público (quien certificará el proceso) y los grupos de asociados. Las fechas en las cuales se realiza esta reunión de adjudicación son fijadas por la empresa de compras programadas y publicadas en calendarios y prensa nacional.

Así mismo, los resultados de esta reunión y sus conclusiones son publicadas en la prensa de circulación nacional y están a disposición de los participantes en las oficinas de la empresa. El número de bienes o servicios a entregar y los métodos de adjudicación dependen de la política operativa de la empresa administradora del sistema de compras programadas.

En este orden de ideas, las distintas modalidades de entrega de bienes o servicios por las cuales se posibilita la obtención del mismo por parte del participante son, de acuerdo con lo dispuesto por la Sociedad Administradora de Planes de Autofinanciamiento Comercial de Colombia, en el manual del suscriptor, las siguientes:

- **Mayor número de cuotas ofertadas:** consiste en ofrecer un número indefinido de cuotas por parte del participante a la empresa dejándolo saber por escrito a través de una carta de compromiso de pago por anticipado. Esta carta es un formato que elabora la empresa, el cual establece a los participantes de cada grupo del plan de ahorro la fecha estipulada en que debe ser llenado por éstos (siempre y cuando estén solventes de sus obligaciones con el grupo y sea su deseo ofertar).

Así mismo, todas las cartas tienen carácter confidencial hasta que son llevadas a la reunión de adjudicación, donde son leídas en público ante un notario y evaluadas para determinar cuál ha sido el participante que mayor número de cuotas ha ofertado, quien tendrá el derecho de ser el adjudicado del mes. De haber dentro de un mismo grupo un empate por cuotas ofertadas, cada empresa de acuerdo con sus políticas determinará la forma del desempate.

- **Mayor número de cuotas canceladas:** consiste en la cancelación de un número determinado de cuotas por adelantado, y de forma regresiva, que desee por decisión propia realizar el participante de un grupo del plan de ahorro. Los participantes que deseen optar por esta modalidad para la rápida adjudicación de su bien o servicio deben, de igual forma, estar al día con su efectivo pago de cuota mensual. Ahora bien, para la determinación del participante adjudicado por esta modalidad, en la reunión de adjudicación son leídos ante un notario público y los asistentes, quiénes fueron los beneficiarios.

- **Adjudicación por sorteo:** consiste en reunir a todos aquellos participantes de un grupo de plan de ahorro que estén al día con su efectivo pago de cuota mensual para hacerles la entrega de un número a cada uno, el cual les permite participar en el sorteo. En una máquina especial, se encuentran los números a participar; éstos son extraídos uno por uno de forma aleatoria, siendo el último número extraído el que gana el beneficio de adjudicar el bien o servicio.

- **Asignación por mérito:** ésta es una modalidad mayormente designada por algunas empresas como entrega opcional. Va a depender de la disponibilidad de fondos obtenidos del pago al día de los participantes de cada grupo; esta asignación será efectuada al participante previamente evaluado por la administración que cumpla con:

- Pago efectivo al día de las cuotas mensuales.
- No tenga morosidad en los últimos tres (3) meses.
- Tenga un buen número de cuotas regresivas canceladas.
- Mantenga un respeto a la empresa y sus trabajadores.
- De buena referencia a sus conocidos de la empresa.
- Lleve nuevos participantes a la empresa.

- Colabore con la publicidad.
- Preste su colaboración desinteresada, etc.

Lo anterior expuesto, dependerá de las políticas de la empresa y del criterio de la administración de la misma al momento de evaluar la asignación. Del mismo modo, no es necesario el cumplimiento de todas las condiciones para optar a esta modalidad de asignación.

- **Adjudicación automática:** esta modalidad se origina al momento en que un participante de un grupo del plan de ahorro cumple con condiciones que le dan el derecho de ser adjudicado de forma inmediata. Son estas condiciones el pago puntual de sus cuotas mensuales, el adelanto de cuotas regresivas, el compromiso de pago a través de ofrecimiento de un número elevado de cuotas, etc.

4. **Sanciones:** son amonestaciones aplicadas al participante por el incumplimiento de sus obligaciones contraídas con la empresa administradora y que se especifican en el contrato de adhesión.

En este sentido, es motivo de sanción el atraso en el pago de la cuota mensual establecida por el participante y la empresa, lo que trae como consecuencia que el participante entre en mora, la cual es penalizada con la aplicación de un interés calculado a favor de la empresa y tomada por la tasa activa más alta que estipule el Banco Central de Venezuela para el momento generado, también este incumplimiento

se puede penalizar con cobros de multas que son establecidas por la misma empresa o tomado por los porcentajes inflacionarios del mes en que se produce dicho atraso.

De igual forma, el participante que haya incurrido en mora no tendrá derecho a participar en la reunión de adjudicación y, por ello, no tener la posibilidad de ser beneficiario del bien o servicio.

La POST adjudicación

Al ser adjudicado el bien, las empresa administradoras de compras programadas contemplan la solicitud de ciertos requerimientos con la finalidad de mantener el capital del grupo adscrito al plan de ahorro, garantizado, dada la condición del sistema de otorgar créditos para la adquisición del bien o servicio requerido por el participante a partir del aporte mensual a un fondo común el cual respalda dicho préstamo. En este sentido, se considera la designación de deudor al participante beneficiado con la adjudicación y a la empresa administradora como acreedora, como representante de los intereses de los demás miembros del plan de ahorro, dado que la empresa debe garantizar a estos la seguridad de que cumplirá con los compromisos contraídos con todos los participantes de adjudicar el bien.

En este sentido, las empresas administradoras de sistemas de compras programadas realizan actividades dirigidas a garantizar el pago de las obligaciones que tiene el participante adjudicado a través de:

- La contratación de un seguro de vida por parte del participante como garantía para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con la empresa en el caso del fallecimiento de éste.
- La empresa tendrá la reserva de dominio sobre el bien en calidad de garantía hipotecaria, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la empresa sobre el bien entregado, ya que si el beneficiario no cumple el pago, la empresa podrá solicitar la venta del bien para honrar las obligaciones causadas y cumplir con los compromisos con el grupo del plan de ahorro.
- Algunas empresas dedicadas al sistema de compras programadas solicita al participante adjudicado la garantía de un fiador solvente, que garantice el pago de éste, y de ser el caso, asuma las obligaciones cuando el deudor no pueda cumplirlas.
- De igual forma, se podrá hacer uso de la firma de letras de cambio a partir de las cuotas que faltan por pagar cuando le sea entregado el bien o servicio. Esto se realiza, dado el carácter jurídico obligante del título valor, constituyendo las letras de cambio una orden de pago a favor de la empresa.

Culminación de la relación por contrato

Los mecanismos que determinan la culminación de la relación contractual entre los participantes y la empresa administradora del plan de ahorro, basados en las cláusulas del contrato de afiliación, y estipuladas por el Plan Ford, son las siguientes:

- **Culminación del plan de ahorro del grupo:** una vez ya culminada la entrega de los bienes y servicios por parte de la empresa administradora a todos los participantes de un grupo y se ha dado la cancelación de todas las cuotas, se procede a la liquidación del grupo por lo que se da por terminada la relación por contrato.

- **Culminación del plan de ahorro del participante:** se entiende por esto, la completación de las cuotas a pagar por parte del participante que ya ha sido adjudicado de su bien o servicio, con lo cual la empresa administradora libera la reserva de dominio que se efectuó junto con la orden de compra-venta a favor del participante (ya el bien o servicio es cien por ciento del cliente).

- **Por transferencia del contrato:** es culminada la relación contractual cuando por decisión propia del cliente y en su propio juicio considerar no poder seguir con las obligaciones expuestas en las cláusulas e hiciera valer su derecho de poder ceder sus obligaciones a un tercero que él escogiera o que sólo puede elegir la empresa administradora, a quien, después de una evaluación de éste nuevo adquirente, se le sea concedido el derecho de ser un participante del grupo.

El nuevo participante quedará comprometido a la cancelación total de todas las cuotas pagadas por el transferente a éste. Además, el nuevo participante asume todas las obligaciones dejadas por cumplir y señaladas en las cláusulas.

- **Exclusión por atraso del pago de cuotas:** la empresa administradora dentro de las políticas determinará la forma en que un participante podrá estar excluido del plan de ahorro por el atraso del pago de un determinado número de cuotas. En este caso, la empresa podrá reintegrarle al participante un porcentaje de las cuotas aportadas por éste a la administradora; éste pago se le hará efectivo culminado el plan de ahorro del grupo.

- **Retiro voluntario del plan de ahorro:** se culmina la relación contractual cuando por decisión propia del participante desee no seguir con sus obligaciones, informándolo a la empresa administradora por escrito; en este caso, todos los derechos establecidos en el contrato quedarán suspendidos, por lo que la empresa deberá devolver al participante un porcentaje que por cláusula se establece, pero sólo finalizadas las entregas totales de bienes y servicios al resto de los participantes del grupo del cual él se desprende. Entendiéndose que sus aportes iniciales fueron tomados para las entregas respectivas de bienes o servicios.

- **Muerte del asociado:** en éste caso se hará uso del seguro de vida del participante en caso de que lo tuviese, quedando como beneficiarios los familiares que sean herederos. Si éste no fuese el caso, la empresa administradora podrá ubicar a sus familiares con el fin de que éstos asuman los compromisos contraídos por el participante. De no aceptar las obligaciones, la empresa deberá reintegrar un

porcentaje dado a sus familiares una vez culminado el plan de ahorro al cual perteneciera el fallecido.

De este modo, los mecanismos que pueden ser utilizados para indicar la terminación de la relación contractual, establecida por la firma del contrato de adhesión, entre los asociados y la empresa, forma parte de los rasgos operativos del sistema, determinando una herramienta que posee el cliente para no participar en el plan de ahorro contratado, si éste fuese su deseo.

Reseña histórica de la empresa

La Administradora Inverauto 2020, C. A., nace como un sueño de dos personas creyentes de su conocimiento, y capacidad de dar a conocer, las compras programadas en la región. La Licenciada Marietha Pérez y su esposo, el Licenciado Henry Arroyo, son conocedores de una manera amplia del sistema de compras programadas y lo que más querían era tener su propia empresa en este ramo. Desde Barquisimeto, ciudad originaria de estos dos soñadores, ambos realizaban estudios de mercado para determinar donde, las compras programadas podrían posicionarse; y así, eligieron la ciudad de Maracay para iniciarse.

Contactaron una oficina en la Torre Sindoni de Maracay y comenzaron el acondicionamiento de un nuevo hogar donde se cumpliría un verdadero sueño. Para el 30 de abril de 2006 era inaugurado en la Torre Sindoni de Maracay en el piso 5

oficina 5-6 la empresa Administradora Inverauto 2020, C. A., previamente constituida en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Estado Aragua, el 28 de abril de 2006, bajo el N° 36, Tomo 25-A.

Esta empresa es familiar, el tren directivo está constituido por el Licenciado Carlos Pérez, Gerente General; la Licenciada Marietha Pérez, Directora Comercial; el Licenciado Henry Arrollo, Gerente Administrativo; y el Licenciado Junior Portillo, Director de Filial. Es una empresa nueva que tiene una naturaleza, misión y visión de ser. Obsérvese:

Naturaleza: Inverauto 2020, C. A., se constituye como una empresa de servicio, dedicada a la atención al público para evaluar a los clientes en el entorno económico financiero.

Misión: “Trabajar con honestidad y lealtad cosechando clientes y forjando nuevas amistades con un personal altamente calificado para brindar apoyo y un mejor servicio.”

Visión:

- Fortalecernos como empresa.
- Expandirnos a nivel nacional e internacional.
- Ser la empresa N° 1 en el país para el 2020.

- Conseguir detrás de un cliente a un amigo.

De esta forma, la Administradora Inverauto 2020, C. A., se caracteriza por ser una empresa seria, que desea obtener la completa confianza de sus clientes dejando atrás cualquier blasfemia que se ha dicho de esta clase de empresas. Esta empresa se compromete con sus clientes de velar por el cumplimiento de sus derechos y ésta a cumplir sus obligaciones y valer los derechos de sus clientes.

Bases Legales

Las bases legales representan el fundamento formal que soporta la investigación y bajo la cual se sujeta a derecho el tema en estudio, estableciendo los lineamientos reglamentarios que marcan los límites de la legalidad dispuesta para ello.

De esta forma, es necesario señalar que el sistema de compras programadas no posee, en Venezuela, una base legal directa que regule su actividad, como es el caso de Colombia, México, Perú y Brasil, sin embargo, para efectos de solventar esta situación, las empresas dedicadas a ofrecer este tipo de servicios se fundamentan legalmente en los distintos cuerpos formales vinculados a este tipo de negocios. A continuación, y para efectos de esta investigación, se señala las siguientes fuentes reglamentarias Venezolanas: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Código de Comercio, el Código Civil, la Ley de Protección al

Consumidor y Usuario y la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, en el respectivo orden de aplicación y supletoriedad.

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela

En la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999) se establecen dos consideraciones; por un lado, la protección de los derechos del cliente del sistema se compras programadas, y por otro, la legalidad de dicha actividad en Venezuela.

De acuerdo con lo primero, en el Título III referido a los Deberes, Derechos Humanos y Garantías, en sus Disposiciones Generales (Capítulo I), establece el Artículo 26, que toda persona tiene derecho a la justicia para hacer valer sus derechos e intereses y los de un colectivo, con prontitud, imparcialidad y transparencia; lo que garantiza a los clientes del sistema de compras programadas que en el momento en que sean vulnerados sus derechos o se detecte alguna irregularidad con respecto al sistema, podrán acudir a las instituciones administradoras de justicia, quienes deberán tramitar, procesar e investigar el caso de forma adecuada, con la finalidad de ofrecer seguridad jurídica a los usuarios del sistema. Del mismo modo, en el Artículo 27 se establece que se podrá interponer un amparo ante los tribunales, el cual tendrá la potestad de reestablecer la situación jurídica vulnerada.

De igual forma, en el Capítulo VII referido a los Derechos Económicos, el Artículo 114 establece que será penado el ilícito económico, la especulación y la

usura. Este principio constitucional garantiza a los clientes que el valor de cambio pagado con el fin de adquirir el bien o servicio será lo más justo posible.

En este mismo capítulo, en el Artículo 117, se señala que:

Toda persona tendrá derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno.

Es por ello, que el cliente deberá ser informado de todas las condiciones del sistema de compras programadas en el cual desea participar antes de su inscripción, así como de recibir un bien o servicio de calidad, el cual será acordado al momento de su incorporación al sistema. De igual forma, todos los participantes deberán tener la misma posibilidad de obtener el bien o servicio y de recibir un trato justo e igualitario.

Por otro lado, y desde el punto de vista de la legalidad del sistema de compras programadas, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en su Capítulo VII referido a los Derechos Económicos, en su Artículo 112 indica que las personas pueden dedicarse a la actividad económica de su preferencia y, en función de ello, el estado promoverá la iniciativa privada, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población. En este sentido, y considerando que las empresas dedicadas al sistema de compras programadas, son asociaciones de personas dedicadas a ofertar un servicio financiero a la comunidad,

con el fin de adquirir, construir, remodelar o ampliar un bien u obtener un algún tipo de servicio, con la objeto de satisfacer las necesidades de la comunidad, bajo una modalidad de ayuda reciproca, se establece la legalidad constitucional del sistema.

Código de Comercio

En el Código de Comercio (1955) se establecen los deberes y obligaciones de las compañías, y considerando que la mayoría de las empresas dedicadas al sistema de compras programadas operan bajo la modalidad de compañías, éstas deben regirse por el Código de Comercio, el cual establece en su Título VII lo relativo a las compañías de comercio y las cuotas de participación, desde el Artículo 200 al 375, indicando las disposiciones generales relacionadas con el contrato de la sociedad, lo dispuesto para los distintos tipos de compañías y todo lo relacionado con las mismas.

Por otro lado, las empresas de compras programadas deben regirse por el Código de Comercio en lo referido a las letras de cambio establecidas en su Título IX en los artículos del 410 al 485, ya que es política de algunas empresas de compras programadas hacer uso de las letras de cambio con la finalidad de garantizar el pago por parte del asociado que ya ha sido adjudicado, ya que las letras de cambio constituyen una orden de pago por escrito, que emite la empresa administradora.

De igual forma, otra de las garantías utilizadas por algunas empresas de compras programadas requiere la constitución se una fianza, a partir de la intervención de un fiador solvente, a fin de garantizar a los demás miembros del grupo su continuidad en

el plan. A tal efecto, el Código de Comercio establece en el Título XVII comprendido por los artículos 544 al 547 lo referente a las fianzas, indicando en éste último artículo que: “El fiador mercantil responde solidariamente como el deudor principal, sin poder invocar el beneficio de exclusión, ni el de división.” De esta forma, el fiador constituye una de las garantías más sólidas que posee el sistema junto con las letras de cambio.

Por último, la prenda es una garantía que, de acuerdo con el Artículo 537 del Código de Comercio, “confiere al acreedor el derecho de pagarse con privilegio sobre el valor de la cosa dada en prenda.” Ésta constituye un mecanismo empleado por las empresas dedicadas al sistema de compras programadas, por medio del cual el deudor entrega a la misma la posesión efectiva de un bien, la cual deberá restituir una vez extinguida la obligación. La prenda está establecida en el Código de Comercio en su Título XVI conformado por los artículos que van desde el 535 al 543.

Código Civil

El Código Civil fundamenta a las compras programadas en función de los contratos de afiliación, las fianzas y la prenda.

El relación con lo primero, las empresas dedicadas al sistema de compras programadas utilizan la figura del contrato de afiliación para inscribir en el sistema de compras programadas al cliente, el cual debe describir todas las características del sistema y del plan de ahorro escogido, de forma clara y organizada en cláusulas;

reguladas por el Código Civil en la Sección I del Título II referido a Las Obligaciones desde el artículo 1133 hasta el 1168, los cuales establecen las disposiciones generales en cuanto a los contratos celebrados, los vicios del consentimiento, el objeto de los contratos, la causa y los efectos de los mismos.

Dicho contrato debe detallar especificaciones propias de cada empresa administradora de un sistema de compras programadas, tomando en cuenta las particularidades de negociación de cada ente, que van a regir en el lapso de tiempo acordado para que las obligaciones entre la empresa y el asociado se desenvuelva de la forma más armónica posible.

En este sentido, dadas las condiciones funcionales de deficiencias legales y normativas, en Venezuela se ha desarrollado ésta actividad de forma heterogénea, ya que cada empresa de compras programadas establece sus propias condiciones de trabajo en sus contratos de afiliación, lo que conlleva a que cada empresa diseñe su propio sistema de compras programadas a partir de criterios y basamentos que beneficien a la empresa, estableciendo incentivos, promociones y facilidades para atraer al cliente.

Del mismo modo, en el Código Civil se establece todo lo relacionado con las fianzas, pero con carácter supletorio, ya que también son regidas por el Código de Comercio, como se indicó anteriormente. En este caso, se aplicará en primera instancia el Código de Comercio, y de no ser suficiente o de ser necesario se utilizará

el Código Civil para solventar la situación. El Código Civil establece en su Capítulo III lo relacionado con la naturaleza y extensión de la fianza, los efectos y la extinción de la misma, desde el artículo 1804 al 1837.

De igual forma, la prenda está establecida en el Código Civil, en su Capítulo XIX, desde el artículo 1837 al 1854, también con carácter de supletoriedad del Código de Comercio.

Ley de Protección al Consumidor y al Usuario

Por su parte, las empresas dedicadas a las Compras Programadas se fundamentan en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, la cual tiene como objeto, según el Artículo 1:

La defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación, así como establecer los ilícitos administrativos y penales y los procedimientos para el resarcimiento de los daños sufridos por causa de los proveedores de bienes y servicios y para la aplicación de las sanciones a quienes violenten los derechos de los consumidores y usuarios.

Dado que estas empresas son clasificadas como empresas de servicios, las personas que hacen uso de ellas son consideradas usuarios definidos en el artículo 4 como: “toda persona natural o jurídica, que utilice o disfrute servicios de cualquier naturaleza como destinatario final.” Las cuales son protegidas integralmente por ésta

ley, constituyendo ésta una base que garantiza a los usuarios el cumplimiento de sus derechos inherentes a su condición.

De este modo, la ley de protección al consumidor establece, entre otros, los derechos de los usuarios, la forma de proteger sus intereses económicos y sociales y la forma como deben recibir la información y publicidad por parte de la empresa.

Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras

Dado que las empresas dedicadas a la administración del sistema de compras programadas funcionan como ente alternativo de otorgamiento de crédito, la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras (2001), establece la posibilidad de ser supervisados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras basado en el artículo 4 de la referida ley el cual establece:

Las personas naturales y jurídicas que se dediquen regular o habitualmente al otorgamientos de créditos, o a efectuar descuentos o inversiones con sus propios fondos no necesitan autorización alguna para realizar esa actividad; pero están obligados a proporcionar a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras los datos estadísticos, de estados financieros y de mas informaciones periódicas y ocasionales que estas le soliciten, y a dar libre acceso a sus funcionarios o inspectores para la revisión de libros, documentos y equipos tecnológicos.

Por consiguiente, se puede tomar a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras como posible ente regulador del sistema de compras programadas, sin embargo, dado que aún no se ha definido la organización de las

actividades de este tipo de sistemas en el país, aún no se ha logrado aproximar a las empresas dedicadas a este ramo al órgano supervisor establecido.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO
La Metodología

El conocimiento que genera la investigación debe caracterizarse por ser verificable, objetivo, metódico, explicativo, predictivo y generalizable, capaz de reducir la incertidumbre siendo entendible para el lector. El conocimiento científico es definido por Méndez (2001, p. 6) como sigue: “El conocimiento científico construye explicaciones acerca de la realidad por medio de procedimientos o métodos basados en la lógica, que le permiten establecer leyes generales y explicaciones particulares de su objeto”. Por tanto, todas las explicaciones acerca de la realidad observable y apreciable, tienen una razón lógica de ser que permite tomar decisiones para lograr los objetivos de la investigación.

En este sentido, debe utilizarse un conjunto de procedimientos organizados y secuenciales, conocidos como metodología de la investigación y que Sabino (1992, p. 1) define como: “Los pasos y procedimientos que se han seguido en una indagación determinada, para designar modelos concretos de trabajo que se aplica en una disciplina o especialidad”.

Partiendo de esto, y en función al objetivo fundamental de la presente investigación que permite la determinación de estrategias comerciales para un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: Administradora Inverauto

2020, C. A., ubicada en Maracay – Estado Aragua, se determinó realizar una investigación de campo, la cual consta de un proceso de exploración, recolección e interpretación de los datos obtenidos de la realidad, permitiendo el diagnóstico de la situación actual del sistema de compras programadas en Venezuela y de su incidencia sobre la Administradora Inverauto 2020, C. A., para así identificar los factores esenciales que permitan establecer las estrategias.

Una investigación de campo, según el manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (1998, p. 5), es:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoque de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios.

Del mismo modo, el nivel de la investigación estuvo enmarcada en un estudio descriptivo, el cual es explicado por Arias (2004, p. 22) de la siguiente manera:

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Es decir, a lo largo de la investigación se caracterizaron cada uno de los aspectos relacionados con el sistema de compras programadas que pudieron afectar, de alguna manera, las actividades de la empresa y con los cuales se pudieron establecer las

distintas estrategias que permitieron el mejoramiento de las operaciones comerciales de la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Es necesario destacar que la investigación de campo contó con el apoyo de una investigación documental, refiriendo, al respecto, el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (p. 6) que: “se entiende por investigación documental, el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”. Esto debido a que fué necesario evaluar datos secundarios para el entendimiento desde el punto de vista conceptual de todo lo referente al sistema de compras programadas y otras variables relacionadas con el tema tratado.

Métodos de Investigación

La investigación de campo requiere de un curso de acciones a seguir para conformar el diseño de la misma, lo cual permitió conocer organizadamente cada uno de los componentes que integran el problema planteado; quedando establecido el empleo del método científico que, según Tamayo y Tamayo (1999, p. 35): “El método científico es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presenta sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica”. Para la ejecución de la presente investigación se requirió del siguiente procedimiento:

- Observación.

Este método permitió acumular hechos que conlleven a la identificación del problema de estudio, como a su posterior resolución. Méndez (2001, p. 154) señala:

La observación como procedimiento de investigación puede entenderse como el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar.

A través de la observación se determinó las variables y conceptos de los elementos a estudiar, para así obtener datos de interés para la investigación.

- Análisis.

Es el método por el cual se procesan los datos obtenidos permitiendo conocer todos los elementos que integran el problema planteado. De este modo, Méndez (p. 146) lo define de la siguiente forma: “El análisis indica un proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad; de este modo podrá establecer las relaciones causa–efecto entre los elementos que componen su objeto de investigación.”

El análisis permitió el manejo de las variables, identificando el comportamiento de las mismas; de esta forma, se precisó la determinación de estrategias comerciales para un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A., ubicada en Maracay - Estado Aragua.

- Síntesis.

Al respecto, Méndez (p. 147) comenta que: “La síntesis implica que a partir de la interrelación de los elementos que identifican su objeto, cada uno de ellos puede relacionarse con el conjunto en la función que desempeñan con referencia al problema de investigación”.

El análisis precede a la síntesis en procesos que actúan conjuntamente, complementando el segundo a los resultados del primero, estableciéndose de este modo explicaciones completas del fenómeno estudiado, las cuales permitieron ratificar que la impresión resultante de la observación es la correcta.

Población y Muestra

Se conoce como población el conjunto de elementos que se relaciona directamente con el objeto de estudio y que contengan una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Para Morles, citado en Arias (1997, p. 51): “la población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) a las que se refiere la investigación.” Con respecto a la población que tuvo lugar en esta investigación, se divide en tres conjuntos, tal como se observa en la tabla 1:

Tabla 1
Distribución de la Población

GRUPO POBLACIONAL	NÚMERO DE INTEGRANTES
Gerentes	03
Asesores financieros	07
Clientes inscritos	550

Fuente: las investigadoras (2007).

- En primer lugar; se tomó en cuenta como población de la presente investigación a los Gerentes de la Administradora Inverauto 2020, C. A., conformados por tres cargos superiores, un Gerente Comercial, un Gerente General y un Gerente Administrativo.

- En segundo lugar; se consideró como informantes para el presente estudio a los asesores financieros que laboran en la misma administradora, conformado por 7 asesores.

- En tercer lugar; la cartera de clientes con que cuenta la Administradora Inverauto 2020, C. A., representada por 550 clientes inscritos en las diferentes líneas de financiamiento.

Partiendo de lo anterior, una muestra es la selección o parte representativa de la población asignada o tomada, con el fin de investigar los aspectos relevantes para la investigación; según Hernández (2000, p. 207): “La muestra es, en esencia un

subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.”

Así pues, la selección de la muestra que se tomó para la presente investigación es la siguiente:

- En cuanto a los Gerentes; se tomó en cuenta uno solo, siendo éste la Gerente General, debido a que es quien dirige la filial de Maracay. Por tanto, esta selección se hace con base a un muestreo no probabilístico de tipo intencional, en donde los elementos que van a formar parte de la muestra fueron seleccionados según el criterio de las investigadoras. Así lo señalan Kinnear y Taylor (1998, p. 405): “En el muestreo no probabilístico, la selección de un elemento de la población que va a formar parte de la muestra se basa hasta cierto punto en el criterio del investigador o entrevistador de campo.” En este sentido, el criterio utilizado por las investigadoras fue la pertinencia de la información requerida, ya que los dos Gerentes que no fueron tomados en cuenta no manejan información directa que sea relevante para el estudio.

En otro orden de ideas, una muestra es llamada muestra intencional cuando sus elementos son seleccionados mediante juicio personal, es llamada también una muestra no probabilística, puesto que este método está basado en los puntos de vista subjetivos de una persona y la teoría de la probabilidad no puede ser empleada para medir el error de muestreo. Por tal razón, la muestra de la población de directivos quedará conformada a juicio de las investigadoras.

- En lo que se refiere a los asesores financieros, debido a su reducido número, las investigadoras tomaron como muestra todo el conjunto de la población conformada por siete (7) asesores financieros, fundamentado en base a muestreo no probabilístico, correspondiente a un diseño censal, donde la muestra es la misma población.

- Para la población conformada por los cliente afiliados a la empresa, se seleccionó una muestra de tipo probabilística, la cual es definida por Trujillo, citado en Rodríguez y Pineda, (2003, p.23), como aquella en la cual “Su selección no depende del investigador sino de una condición aleatoria y/o azarosa.” Ésta a su vez se clasifica en al azar simple o aleatoria, la que según Rodríguez y Pineda (p.93) “Se trata de la selección por biombo, ruleta o lotería y tabla de números aleatorios.”

El cálculo de la muestra se obtuvo de la aplicación de la siguiente fórmula que forma parte de la estadística descriptiva según Palella y Martins (2004, p.96):

$$n = \frac{N}{e^2 (N-1) + 1}$$

Donde:

n = muestra

N = población → 550 clientes

$e =$ error máximo de estimación

En cuanto al error máximo de estimación, Paella y Martins (p.96) indicaron que este es:

(...) seleccionado por el investigador, funciona como un resorte: a mayor número de estimación menor número muestral y a menor error de estimación mayor será el número muestral. Se recomienda trabajar con un mínimo de 3 % de margen de error y un máximo de 15%.

En este sentido, las investigadoras seleccionaron un error muestral correspondiente a 14%, en virtud de las limitaciones que se presentaron en cuanto al acceso a la población de clientes.

De este modo, al sustituir los datos en la ecuación:

$$n = \frac{N}{e^2 (N-1) + 1} = \frac{550}{[(0,14)^2 (550-1)] + 1} = 46,76 \approx 47 \text{ clientes}$$

Por consiguiente, para la presente investigación la muestra estuvo representada por 47 clientes inscritos en los planes de ahorro de la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Dependiendo del tipo de estudio y de los objetivos, es necesario aplicar técnicas que permitan evaluar los datos adecuadamente. A éstos se les conoce como técnicas

de recolección de datos que, según Tamayo y Tamayo (1999, p. 180): “Es la parte operativa del diseño investigativo. Hace referencia al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos”. Para el diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, fue necesaria la realización de la Operacionalización de las Variables, donde se desglosan los objetivos específicos en variables, dimensiones e indicadores que fueron de gran ayuda para el diseño de estos (Ver anexo A). En este sentido, las técnicas que se utilizaron para esta investigación fueron:

- Observación.

Debido a que esta investigación fué de campo, se determinó conveniente aplicar como primera técnica la observación; señala, al respecto, Tamayo y Tamayo (1992, p. 98) que: “La observación es la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos”.

Existen diferentes tipos de observación, se consideró pertinente emplear la observación directa, con la finalidad de apreciar cuál es la perspectiva de los informantes con relación a esta investigación.

Tamayo y Tamayo (2000, p.123), la observación directa: “es cuando el investigador corrobora los datos que ha tomado de otros, ya sea de testimonios orales o escritos de personas que han tenido contacto de primera mano con la fuente que proporciona los datos”. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la

observación directa participante, debido a que las investigadoras interactuaron con los sujetos observados para adquirir la información requerida.

En todo caso, los datos obtenidos mediante la observación están proyectados en dos matrices de observación. (Ver anexo B)

- Entrevista.

Según Tamayo y Tamayo (p.100), la entrevista: “Es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.” Esta modalidad se caracteriza por la profundidad de indagar en aspectos y detalles de la investigación. Por esta razón, la entrevista fué aplicada al grupo directivo y asesor de la Administradora Inverauto 2020, C. A., siendo ésta, de tipo semi-estructurada, para la cual Arias (1997, p. 72) establece que: “Aun cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta extraordinaria.” De esta manera se pudo ampliar la información suministrada por los entrevistados en la medida que la investigación lo requirió. Esta entrevista fue aplicada a través de dos guías de preguntas, una dirigida a los ejecutivos y otra a los asesores financieros. (Ver anexo C).

- Encuesta.

Explica Sabino (1992, p. 104): “Se trata por tanto de requerir información a un

grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”. Esta técnica permitió recabar opiniones de los clientes inscritos en la Administradora Inverauto 2020, C. A., para la adquisición de vehículos bajo el sistema de compra programada. El cuestionario fué la modalidad empleada para la recolección de datos en esta técnica (Ver anexo D), el cual Arias (1997, p. 72) define como: “La modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.” Por tanto, los encuestados debieron llenar el instrumento sin intervención de las investigadoras. El tipo de instrumento que se aplicó fué mixto, donde los encuestados debieron dar respuesta a preguntas de tipo cerrada y abierta o mixta, el cual Arias (1997, p.72) define como: “aquel cuestionario que combina preguntas abiertas, cerradas y mixtas.”

Asimismo, se aplicó técnicas de recolección de datos provenientes de otras fuentes, para lo que se aplicó algunas técnicas, siendo éstas:

- Paráfrasis.

Según el Manual de la UPEL (1998, p. 153): “Una paráfrasis es una formulación de las ideas expresadas por otro autor, utilizando palabras y un estilo propio, para explicarlas o para interpretarlas”. De esta manera, se profundizó en el contenido consultado para plasmarlo de una forma más comprensible.

- Resumen.

Otra técnica que permitió estructurar el contexto teórico de esta investigación es el resumen, pudiéndose entender éste, según el Manual de la UPEL (p. 154), como: “La expresión del material original; en forma condensada, también con palabras propias”. Esta técnica permitió demostrar la capacidad de comprensión e interpretación de los textos empleados.

Estas técnicas, en conjunto, fueron medios de obtención de datos necesarios para darle repuestas a las interrogantes, y con ello, lograr los objetivos planteados en dicha investigación.

Validez del Instrumento

La aplicación de los instrumentos de análisis y recolección de datos, contienen ciertas características que permiten el logro de los objetivos establecidos previamente en la investigación. Una de éstas, se refiere a la validez, y con respecto a ello, Morles (1985, p. 57) la define como “el grado con el cual un instrumento sirve al propósito para el cual está destinado”. De esta manera, el instrumento fué sometido a juicios de expertos (Ver anexo E) para que éstos confirmarán la validez metodológica y de contenido, los cuales firmaron una Carta de Validación de Instrumento (Ver anexo F) como constancia de la aprobación de dicho instrumento.

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

La información no puede presentarse sin un orden preestablecido para brindar el conocimiento esperado por la investigación; por ello, fue preciso ordenar y clasificar los datos para levantar la información final. A este proceso se le conoce como procesamiento de datos, donde se somete el resultado de las técnicas de recolección a un profundo y definitivo análisis; por lo tanto, los datos recolectados a través de la encuesta y la entrevista, se organizaron, a través de una codificación y tabulación, es decir, se someterán a un análisis cuantitativo, el cual explica Sabino (p. 180) como sigue:

Este tipo de operación se efectúa, naturalmente con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le había hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente.

Esto luego de la previa clasificación y registro de toda la información obtenida de las encuestas y entrevistas.

En el caso de la información de fuentes secundarias, fueron tratadas a través de la técnica de análisis crítico que, según Hochman y Montero (1993, p. 49): “Es la culminación del trabajo comenzado con la presentación resumida, y consiste en la apreciación definitiva de un texto, a partir de los elementos hallándose en él.”

Para que la información obtenida fuese real, se evitó la participación de criterios subjetivos, con la incorporación de las técnicas de análisis; de esta manera, la

información obtenida del estudio de los resultados, se convirtió en la base para la estructuración de las conclusiones y recomendaciones finales que dieron respuestas útiles a las interrogantes que promovieron el alcance de los objetivos planteados.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La aplicación de los instrumentos es uno de los pasos más importantes en toda investigación, permite al investigador demostrar con resultados reales la veracidad del objeto en estudio. La presente investigación, tal como lo explica el capítulo anterior, se contó con tres (3) grupos muestrales de los cuales se obtuvieron los resultados que a continuación se presentan; para así cumplir con los objetivos de esta investigación. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2003, p.349), señalan que “Una vez que el investigador recoge los datos que han sido codificados y transferidos, así como guardados en un archivo, procede a su análisis”

En esta investigación de campo, se recabaron los datos suministrados por las muestras objeto de estudio, los cuales fueron analizados en el caso de las entrevistas y en el caso de las encuestas fueron codificados, tabulados y transferidos a un cuadro de frecuencias porcentuales y sus respectivos gráficos.

Después de recopilados los datos, se procedió a agruparlos por objetivos e indicadores, a objeto de analizar de manera conjunta los ítems que los componen y realizar e interpretar los resultados, empleando un análisis cualitativo y cuantitativo.

A continuación se presentan los resultados por medio de tablas de distribución de frecuencia y porcentaje, así como sus gráficos con sus respectivos análisis, que describen el comportamiento de las variables inmersas en la presente investigación.

OBJETIVO ESPECIFICO # 1

Describir las Características Organizacionales de la Administradora Inverauto 2020, C. A., Ubicada en Maracay - Estado Aragua.

Toda empresa posee factores internos que pueden incidir positiva o negativamente en las operaciones y actividades que ésta realiza, las cuales pueden derivarse de las características organizacionales que posee dicha organización, de esta forma, y en función de esta investigación, se tomo en cuenta el estudio de ciertas variables consideradas fortalezas o debilidades, según fue el caso; las cuales son analizadas a fondo en los apartados siguientes:

- **Clima Organizacional de la Administradora Inverauto 2020, C. A.**

En toda organización existe un ambiente interno asociado a los miembros de la organización, lo que tiene incidencia sobre la motivación de éstos. De este modo Chiavenato (2000, p. 86) indica: “el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.”

En cuanto a las características del clima organizacional de la Administradora Inverauto 2020, C. A., la Gerente General y los asesores financieros indicaron que las relaciones entre la Gerencia General, la Gerencia Comercial y la Gerencia Administrativa han sido excelentes y armónicos, ya que, se han conocido y compenetrado muy bien, aseguraron que el grupo es un equipo de trabajo compuesto por compañeros que buscan un mismo objetivo; calificándose como una familia.

En cuanto a esto, es importante destacar, que la empresa se ha esforzado en afianzar un clima organizacional armónico, para lo cual se hacen reuniones dos veces al día para motivar el compañerismo en el equipo de trabajo; y en función de ello se creó un canto de buena energía con la cual terminan estas reuniones, el cual expresa:

Guía: Buenos días asesores ¿cómo están?

Asesores: Muy bien

Guía: Y sus amistades, ¿cómo van?

Asesores: Muy bien

Guía: Hoy haremos muchas citas,

Hoy haremos más contratos,

Buenos días asesores ¿cómo están?

Asesores: Muy bien

Este canto, anima y estimula a los asesores financieros en la realización de sus actividades diarias, con lo cual se encuentran satisfechos por sus objetivos logrados.

Sin embargo, este clima organizacional se ve afectado por la meta mensual estipulada para el ascenso, dada la competencia que esto genera entre los mismos asesores; incluso por las remuneraciones percibidas las cuales son comisiones calculadas sobre los contratos cerrados en el mes respectivo.

- **Objetivos y metas de la empresa.**

El establecimiento de objetivos y metas por parte de la empresa constituye una herramienta importante, dado que ayudan a mantenerse focalizados en la obtención de resultados, que conducen a los individuos a un desempeño cada vez más alto, afianza los equipos de trabajo y facilitan la comunicación. En este sentido Chiavenato (p. 30) indica:

Los objetivos son puntos hacia los cuales las empresas encaminan sus energías y recursos. Si la organización es un medio de lograr los fines mediante la capacidad de los individuos, los objetivos son metas colectivas que representan aspectos socialmente significantes. Aunque muchas veces se presentan como definidos por la acción, los objetivos también influyen en la actividad organizada, puesto que, al quedar bien establecidos, sirven como elemento vital en la legitimación de la acción.

Por consiguiente, un objetivo es una situación deseada que debe lograrse dotando a la empresa de medios y recursos necesarios para alcanzarlos a través de estrategias, técnicas u operaciones determinadas.

En el caso de la Administradora Inverauto 2020, C. A., la Gerente General, indico que “El objetivo fundamental de la empresa es crecer y expandirse a nivel nacional y

su meta es ser la empresa número uno de compras programadas,” lo cual puede ser tomado como un objetivo general dada la amplitud del concepto donde se establece la finalidad que tiene la organización.

En este sentido, los asesores financieros coinciden en que los objetivos y metas de la organización son las indicadas, sin embargo, señalan que estas no se le han hecho llegar de forma escrita, sino que ha sido expresada verbalmente.

En cuanto a esto, se puede señalar, que es necesario que la empresa Administradora Inverauto 2020, C. A., establezca sus objetivos de forma específica, ya que las empresas deben satisfacer varios requisitos y exigencias que le imponen los trabajadores y el ambiente que les rodea. De igual forma, la empresa establece metas personales a los asesores financieros para que puedan ascender de cargo, estableciendo al cierre del mes un número determinado de contratos para poder subir a coordinadores de grupos. En este sentido, la meta que tiene el asesor financiero es realizar determinado número de contratos.

Según la teoría del establecimiento de metas, indica Stephen (1999. p. 80) que “las metas específicas y difíciles llevan a un alto desempeño,” se considera acertada la idea de colocar una meta difícil al asesor financiero para que éste aumente su productividad. Sin embargo, una sola meta no es suficiente para que el trabajador oriente las actividades de la empresa dado que ésta posee diferentes componentes

como información, materiales y ambiente destinado a hacer funcionar la organización.

- **Manuales de operación.**

Los manuales de operación son un conjunto de reglas especificaciones y procesos provistos por la empresa que están establecidas en un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

En la Administradora Inverauto 2020, C. A., estos manuales se refieren al cumplimiento de las actividades de trabajo y a las pautas respecto al mercadeo del sistema de compras programadas, sin embargo, cada asesor puede manejar sus propias perspectivas de trabajo, manteniendo la consistencia del sistema. No obstante, estos manuales de operación no se encuentran a la mano de los asesores financieros ni son conocidos ni manejados por estos.

- **Beneficio socio-económico de los trabajadores.**

Las personas que trabajan en una empresa realizan actividades en todos los niveles del proceso productivo aportando sus conocimientos, capacidades y habilidades con la expectativa de un retorno por su contribución, a través de salarios, beneficios y retribuciones. En función de ello, uno de los aspectos más importantes de la organización es la política de salarios, definido por Chiavenato (p. 409) como: “el

elemento esencial, tanto en la competitividad de la organización en el mercado de trabajo como en las relaciones de la organización con sus empleados.” Por lo tanto, la compensación salarial se produce debido a una relación de intercambio entre los trabajadores y la organización.

En lo que se refiere al departamento comercial, los asesores financieros pueden seleccionar una de dos modalidades de pago establecido por la Administradora Inverauto 2020, C. A.

En primer lugar, pueden percibir como contraprestación por sus servicios prestados, un sueldo fijo equivalente al salario mínimo vigente, bajo el cual están obligados a cerrar como mínimo (8) ocho contratos al mes. Por otro lado, tienen la opción de recibir como remuneración un monto correspondiente al 0.6 % calculado sobre el monto de la línea de financiamiento seleccionado por el cliente que haya cerrado contrato con su asesor. En este sentido estos obtendrían su remuneración a través de comisiones.

Sin embargo, todos los asesores financieros entrevistados afirmaron que seleccionaron la modalidad por comisiones, ya que por medio de ella podrían obtenerse mayores beneficios económicos y no se sujetarían a una meta mínima mensual, lo cual podría ser superado o no dependiendo de las habilidades del asesor financiero y de las exigencias de los posibles clientes.

- **Normas establecidas por la empresa.**

Todos los grupos tienen normas establecidas que actúan como medios de influencia en el comportamiento de los mismos, indicando lo que deben hacer en ciertas circunstancias. Al respecto Stephen (p.255) señala que las normas son “estándares aceptables de comportamientos compartidos por los miembros del grupo.”

De ésta forma, la Administradora Inverauto 2020, C. A., establece normas a sus trabajadores referidos al comportamiento de todo el personal dentro de la empresa, en cuanto al cumplimiento de: la jornada laboral, la puntualidad, responsabilidad, la disciplina, mantener una buena presencia, el buen orden, etc. Estas normas están por escrito y a disposición de cada asesor, son leídas cada cierto tiempo para asegurar su cumplimiento por parte de todo el personal.

- **Jornada laboral.**

El trabajo de las personas está profundamente influido por la duración de la jornada laboral, la cual forma parte de las condiciones legales de trabajo, debido a que se encuentra regulado por la Ley Orgánica del Trabajo (1997) en su Artículo 189, el cual indica:

Se entiende por jornada de trabajo el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrono y no puede disponer libremente de su actividad y de sus movimientos. Se considera que el trabajador está a

disposición del patrono desde el momento en que llega al lugar donde deba efectuar su trabajo, o donde deba recibir órdenes o instrucciones respecto al trabajo que se ha de efectuar en cada día, hasta que pueda disponer libremente de su tiempo y de su actividad.

Además la Ley establece en su Artículo 195, que la jornada diurna no puede exceder de 8 horas diarias y de 44 horas semanales.

De este modo, los trabajadores de la Administradora Inverauto 2020, C. A., cumplen un horario de ocho de la mañana (8:00 a.m.) a doce del medio día (12:00 m) y desde las dos de la tarde (2:00 p.m.) hasta las seis de la tarde (6:00 p.m.), de lunes a viernes; y los sábados trabajan de nueve de la mañana (9:00am) a una de la tarde (1:00 p.m.). Cumpliendo así las con las 44 horas de trabajo semanal, conforme a la ley.

Partiendo de lo anterior, los asesores financieros indicaron estar conforme con su jornada de trabajo, la cual cumplen como otra de sus normas y deberes establecidas por la empresa.

- **Valores de la empresa.**

Las personas manejan elementos de juicios que transmiten de un individuo a otro y que se aprecia como lo que es bueno, aceptable o correcto; de lo que se deriva una jerarquía completa de valores. Estos valores son importantes dentro de la

organización ya que constituyen las bases fundamentales que influyen en el proceder del trabajador bajo un comportamiento ético y moral.

Los trabajadores de la Administradora Inverauto 2020, C. A., realizan sus actividades, tomando en cuenta valores como honestidad, sinceridad, responsabilidad y unión familiar. Sin embargo, estos valores no se encuentran enmarcados en un documento impreso que muestre los valores organizacionales por los cuales se rige la administradora.

- **Programas de formación y adiestramiento.**

Hoy en día, las organizaciones en busca de mejorar la productividad están motivando a la gerencia a incrementar sus gastos de capacitación al personal en todos los niveles, motivados por los cambios tecnológicos y la mayor competencia a quien se enfrentan cada día. De ésta forma, se hace necesario el desarrollo de habilidades mentales, técnicas e interpersonales por parte de los trabajadores para el mejoramiento de las actividades desempeñadas en la organización.

En referencia a esto, la Administradora Inverauto 2020, C. A., le da importancia al desarrollo de las habilidades comerciales e interpersonales de los asesores financieros ya que éstos representan el punto de enlace entre la empresa y sus clientes.

Es por ello que la empresa, tiene como política el adiestramiento y capacitación del personal comercial a partir de diferentes medios. En este sentido, la empresa dicta

talleres mensuales a sus asesores financieros sobre compras programadas, el contrato de afiliación, atención al cliente, entre otras, dirigidos por la gerente comercial o los coordinadores u otro asesor externo que contrate la empresa.

- **La misión.**

La misión es un importante elemento de planificación estratégica que guiará a la empresa en la consecución de sus objetivos. Abarcando la razón de ser o su propósito general para la que fue creada la empresa.

Por consiguiente, la misión de la Administradora Inverauto 2020, C. A., es la siguiente:

“Trabajar con honestidad y lealtad cosechando clientes y forjando nuevas amistades con un personal altamente calificado para brindar apoyo y un mejor servicio.”

Igualmente, es importante destacar que el personal entrevistado, tanto gerente comercial como los asesores financieros, desconocen la misión de la administradora, por no tenerla a la vista, no solo de su personal sino a la vista de todo cliente que visite a la empresa, por cuanto ese desconocimiento de la misión constituye una debilidad para la empresa dado la importancia estratégica que ésta posee en función del objetivo fundamental de la organización.

- **La visión.**

La visión es el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y estímulo para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto con la competitividad.

De este modo, la Administradora Inverauto 2020, C. A., establece su visión como:

*Fortalecernos como empresa,
Expandirnos a nivel nacional e internacional,
Ser la empresa N° 1 en el país para el 2020,
Conseguir detrás de un cliente a un amigo.*

Al igual que la misión, la visión no es conocida por el personal de la empresa lo que constituye una falla por parte de la alta gerencia al mantener desinformado de sus dos principales elementos que dirigen las actividades de la administradora.

OBJETIVO ESPECIFICO # 2

Describir la Situación Actual del Sistema de Compras Programadas de Vehículos Automotores en la Administradora Inverauto 2020, C. A., Ubicada en Maracay - Estado Aragua.

El sistema de compras programadas, en Venezuela se ha desarrollado de una forma heterogenia entre las distintas empresas dedicadas al sistema de compras programadas de vehículos, las cuales diseñan y aplican sus propias condiciones de

trabajo con la finalidad de atraer la mayor cantidad de clientes. En función de ello, la Administradora Inverauto 2020, C. A., diseñó sus propias políticas operativas que la diferencia de todas las demás empresas del mercado, y las cuales se describen en los enunciados siguientes.

- **El proceso operativo del sistema de compras programadas que aplica la Administradora Inverauto 2020, C. A.**

La Administradora Inverauto 2020, C. A., emplea un sistema de compras programadas de vehículos que satisface sus expectativas operativas y que en definitiva, emplea como herramienta para atraer al cliente. De este modo, el proceso operativo del sistema de compras programadas que aplica la Administradora Inverauto 2020, C. A., se encuentra explicado dividiendo el mismo en cuatro partes, el proceso de contacto y afiliación, la pre adjudicación, la post adjudicación y la culminación de la relación contractual.

- **Proceso de contacto y afiliación al sistema de compras programadas de la Administradora Inverauto 2020, C. A.**

La Administradora Inverauto 2020, C. A., es una empresa especializada en las compras programadas de vehículos automotores y tiene su oficina de ventas y atención al público en la ciudad de Maracay – Edo. Aragua, específicamente en la Torre Sindoni, ubicada en la Av. Bolívar de esta ciudad.

Esta empresa ofrece al público la posibilidad de adquirir vehículos automotores de todo tipo, de paseo, camiones, usados o nuevos, sin embargo, como es una empresa en expansión, comercializa más vehículos tipo paseo y taxis.

La Administradora Inverauto 2020, C. A., promueve el sistema de compras programadas de su empresa a través de comerciales publicados en una televisora regional (TVS) en la cual, presenta al público aragüeño las características de su empresa destacando su eslogan “Detrás de un cliente, un amigo”. Igualmente, realiza actividades publicitarias a través de medios impresos regionales, los cuales son invitados a cubrir todos los actos de adjudicación que realiza la empresa, ya que son actos públicos. Además, utilizan volantes entregados por los asesores financieros en lugares concurridos de la ciudad. (Ver anexo G)

De este modo, los interesados en el sistema de compras programadas para la adquisición de vehículos automotores que ofrece la Administradora Inverauto 2020, C. A., cuando se dirigen por primera vez a las oficinas de ventas y atención al público, son atendidos por la recepcionista quien toma nota de sus datos personales como nombre, cédula, dirección, teléfonos y medio de comunicación por el cual conoció de la empresa. Luego se invita al nuevo cliente a la sala de espera, hasta ser atendido por un asesor financiero. Estos asesores se encuentran en un salón especial de asesores, esperando la llegada de los clientes. La recepcionista informa vía telefónica al asesor disponible para atender al cliente en espera, el cual se dirige a la sala de espera del cliente, se presenta formalmente y lo invita a uno de los cubículos

donde cómodamente podrán recibir toda la información necesaria para adquirir el vehículo a través del sistema de autofinanciamiento.

En este proceso, el asesor financiero, llena una planilla de evaluación económica del cliente en la que se especifica nombre, cédula de identidad, estado civil, número de hijos, tipo de vivienda, teléfonos, nombre de la empresa donde labora, monto que percibe, otros ingresos, monto que esta dispuesto a pagar por cuota, modelo del vehiculo, línea de financiamiento a solicitar, si posee inicial y el monto de esta, si posee cuenta de ahorro o corriente, entidad bancaria en que la tiene, si ha sido beneficiado en algún momento por algún crédito. Esta planilla puede observarse en el anexo H.

Adicionalmente, se procede al llenado de una segunda planilla que es para el cliente donde se explica el presupuesto según la línea de financiamiento que se haya acordado, esta planilla muestra los cálculos de la cuota mensual a pagar por el solicitante, indica la cantidad de cuotas a pagar y en que tiempo, así como la especificación de que es un sistema sin sorteos. (Ver anexo I)

Además, la planilla contiene por escrito los requisitos mínimos que solicita la Administradora Inverauto 2020, C. A., a los nuevos clientes para afiliarse al sistema de compras programadas, estos son los siguientes:

- Fotocopia de la Cédula de Identidad.

- Dos referencias personales.
- Constancia de trabajo del cliente o certificado de ingreso.
- Gastos administrativos.

Partiendo de lo anterior, estas dos planillas cumplen la finalidad de, la primera ser para la administración una muestra de las condiciones y características de quien podrá ser un nuevo cliente, mientras que la planilla de presupuesto, es para el cliente para que saque sus propios cálculos y le haga todas las preguntas que desee a su asesor personal.

Dependiendo de la evaluación de la administración con respecto a las preguntas personales que el asesor hizo al cliente, se llama al cliente para informar si es un cliente potencial que puede acceder por el financiamiento, del cliente aceptar la oportunidad se pauta una nueva visita a la oficina para aclarar las últimas dudas y así pasar al cierre del contrato.

Cuando el cliente consigna ante la empresa los requisitos para ingresar al sistema, se realiza la firma del contrato de afiliación, previa lectura de todas sus cláusulas y explicación clara y sencilla de estas por parte del asesor financiero.

La explicación que recibe el cliente de la funcionalidad del sistema es a través de dos métodos.

En primer lugar; un explicación visual con el apoyo de otra planilla que contiene en resumen todas las cláusulas más importantes del contrato y que debe seguir el cliente como deberes. En ésta se explica:

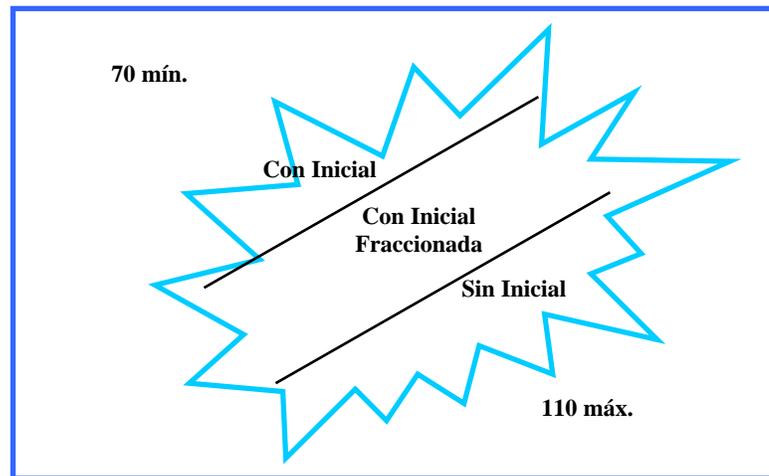
Su línea de financiamiento, si es de las básicas, es decir, alguna de las cuatro que ofrece la administradora ó si es por un monto mayor donde se tendrá que hacer combinaciones con las líneas básicas, esto se le explicara al cliente detalladamente sobre la planilla.

La muestra por escrito de la tasa fija hasta el final de su financiamiento del 1,21%.

El cálculo de su cuota a pagar mensualmente, sacada por la multiplicación de la línea total a financiar por la tasa fija y la especificación del tiempo total de pago, que es 100% abonable el sistema y se maneja sin sorteo.

Representación gráfica de cómo se conforman los grupos de financiamiento delimitando el número mínimo de integrante con la que el grupo puede empezar a ser adjudicado y el número máximo con la que se cierra el mismo. Además se explica como se conforma el grupo en cuanto a capacidad económica; cliente con inicial, clientes con inicial fraccionada y clientes sin inicial, como se muestra a continuación en la siguiente figura 5, siguiente.

Figura 5
Conformación de grupos de financiamiento de acuerdo
a su capacidad económica



Fuente: Las investigadoras (2007).

Partiendo de lo anterior, se explica las modalidades de entrega de los vehículos, por cuotas ofertadas repartido de mayor a menor y mayor número de cuotas canceladas. De igual forma, se le pide al cliente que escoja un día de pago para su cuota de dos que ofrece la empresa, escogido el día tendrá cinco días continuos para presentar su pago en la oficina de lo contrario entrara en mora y se le hará el cobro de intereses tomado por la tasa activa más alta que tenga para el momento el Banco Central de Venezuela. Igualmente expresa la penalidad para el cliente cuando éste no pague su cuota durante tres meses seguido sin notificación alguna a la administradora de su ausencia.

Para finalizar, se prosigue con la explicación del fondo de reserva, la forma y secuencia del pago de la cuota y lo referido al seguro del vehículo.

De no existir duda por parte del cliente, se procede a la firma de dicha planilla y queda como prueba de la explicación visual realizada al cliente.

En segundo lugar, se comienza la lectura de cada una de las cláusulas contenidas en el contrato de afiliación que será parte de lo que ya se dijo durante la anterior explicación.

El contrato de afiliación contiene las condiciones generales y operativas del plan de compras programadas de la Administradora Inverauto 2020, C. A., y, está conformado por 18 cláusulas que explican las características del sistema, el valor de la cuota y duración del plan, número de clientes por grupo, forma y secuencias de pagos, la inexistencia de intereses, el atraso del pago, valor de la inscripción, la posibilidad de transferir la obligación, la reunión de la adjudicación, la entrega de bienes, las formas de adjudicación la cantidad y frecuencia de las adjudicaciones, el fondo de reserva, la exclusión por mora y otras particularidades, tal como puede observarse en el anexo J.

De igual forma, debe llenarse una solicitud de inscripción al sistema de compra programada de bienes o inmuebles Administradora Inverauto 2020, C. A. (Ver anexo K).

Por último, luego de la firma del contrato de afiliación, para asociarse al sistema de compras programadas seleccionado por el cliente, este debe hacer un pago en bolívares correspondiente al 4% de la línea de financiamiento seleccionada, este pago comprende la cancelación de los gastos de administración, papeleo y honorarios profesionales, tal como es expresado en la cláusula sexta del contrato de afiliación de la Administradora Inverauto 2020, C. A., referido al valor de la inscripción. La cláusula sexta, la cual indica:

El cliente al efectuar su inscripción abonará al representante oficial o Administradora Inverauto 2020 C.A. un porcentaje del precio del vehículo elegido, dentro del cual se halla comprendido el pago de inscripción. El cliente acepta y asume que el monto en dinero entregado, fue utilizado de forma inmediata, para sufragar gastos administrativos, trámites y honorarios profesionales de la intermediaria la cual actúa en su propio nombre. Quedando establecido que los pagos o abonos, por concepto de solicitud de inscripción son irrepetibles y en ningún caso, bajo ninguna circunstancia (independientemente del argumento verbal presentado por el cliente), será motivos de reintegro o devolución.

En este sentido, se destaca que éste pago se realiza una sola vez y por ningún motivo es reembolsable al cliente; puede hacerlo en efectivo, cheque o depósito bancario en la entidad financiera y número de cuenta que le indique la administradora. Al consignar el pago le es entregado al cliente un recibo de pago.

- **Los planes de ahorro.**

La Administradora Inverauto 2020 C. A., organiza la programación de los asociados basado en el sistema de compras programadas de la siguiente forma:

1. Las líneas de financiamiento: corresponden a los montos necesarios para cubrir los planes de ahorro contratados y constituye el valor del mercado del vehículo que se desea adquirir. La Administradora Inverauto 2020, C. A., posee 4 líneas de crédito para vehículos nuevos o usados que poseen el valor de Bs.18.000.000,00; Bs.22.000.000,00; Bs.25.000.000,00; y Bs.28.000.000,00; a los cuales la empresa le asigna un nombre correspondiente a una piedra preciosa, en este caso dichas líneas de crédito reciben el nombre de Zafiro, Rubí, Diamante y Platino respectivamente.

2. Duración del plan de ahorro: la Administradora Inverauto 2020, C. A., organiza los planes de ahorro, según la segunda cláusula del contrato de afiliación, para un periodo correspondiente a 8,5 años, es decir, en 102 meses contados a partir de la conformación de los grupos, independientemente de la línea de crédito que adquiera el afiliado.

La PRE adjudicación

Constituyen los factores a tomar en cuenta en el momento que el cliente se afilia al sistema y son considerados como elementos que complementan los planes de ahorro

dentro del sistema de compras programadas desde el punto de vista de la Administradora Inverauto 2020, C. A., entre las cuales tenemos los siguientes:

1. La conformación de los grupos: la empresa organiza en grupos a los asociados que se hallan inscrito en la misma línea de crédito con la finalidad de que los grupos sean conformados con personas con el mismo nivel adquisitivo para que todos tengan la misma posibilidad de adquirir el bien. En este sentido y tomando en cuenta la cláusula tercera del contrato de afiliación, el número de clientes por grupo es de 110 personas, independientemente del plan de ahorro contratado. De éste modo, el plan de ahorro contratado coincide con el número de cuotas a pagar. Sin embargo, este monto no coincide con el plazo de pago o duración del plan de ahorro que es de 102 meses, lo cual obliga al cliente a cancelar 13 cuotas anuales.

2. Las cuotas: son llamadas por la Administradora Inverauto 2020, C. A. “Porción Mínima de Compras Mensual (PMCM)”, al respecto la cláusula segunda del contrato de afiliación indica que “el valor de cada PMCM, equivale al 1,21% del precio del bien (PVP sugerido por el proveedor o distribuidor oficial) al día de su efectivo pago.”

Tomando en cuenta este señalamiento la Administradora Inverauto 2020, C. A., calcula la cuota base a pagar mensualmente por los asociados, multiplicando el valor total de la línea de crédito contratada o precio del bien por el 1,21 %, es decir, si el cliente se afilia a una línea de crédito de Bs. 25.000.000,00 multiplicamos este valor

por el 1,21 % y obtenemos la cuota a pagar mensualmente como lo expresa la Tabla 2 que se observa a continuación.

Tabla 2
Calculo de la Porción Mínima de Compras Mensual

Línea de crédito	x	%	=	Cuota
25.000.000,00 Bs.	x	1,21 %	=	302.500 Bs./ mensual.

Fuente: Las investigadoras (2007).

En este sentido, la cuota base mensual está compuesta por una porción de capital que corresponde al 0,91%, y el 0,3% restante corresponde a los costos administrativos y operativos de la Administradora Inverauto 2020, C. A., tal como se expresa en el Tabla 3, tomando en cuenta el ejemplo anterior.

Tabla 3
Distribución de la cuota base

Aporte Neto de Capital	Costos Administrativos y Operativos	Cuota Base
0,91%	0,3%	1,21%
227.500	75.000	302.500

Fuente: Las investigadoras (2007).

Adicionalmente a la cuota base, el asociado debe aportar mensualmente un porcentaje para un fondo de reserva, el cual está estipulado en la cláusula decimacuarta del contrato de afiliación, el cual indica: “el cliente abonará, además de

las cuotas, una contribución de hasta un 5 % del valor de ésta para constituir un fondo de reserva que asegura la solvencia de su grupo, garantizando así la continuidad en las entregas. Éste fondo será utilizado para cubrir los reajustes de precios en los bienes ocurridos dentro de la vigencia mensual de cobranza.”

Como ya se indicó, el monto que debe aportar mensualmente el asociado al fondo de reserva puede ser de hasta un 5 % del valor de la cuota base y será determinado por la empresa según la variación semestral del precio de los vehículos. Continuando con el mismo ejemplo, se toma la cuota base y se multiplica por éste porcentaje, tal como se observa en la Tabla 4.

Tabla 4
Fondo de Reserva

Cuota base	x	% de fondo de reserva =	Monto a abonar al fondo de reserva.
302.500	x	5 %	= 15.125 Bs.

Fuente: Las investigadoras (2007).

Así mismo, dado que el asociado está pagando por un servicio, que es prestado por la Administradora Inverauto 2020, C. A., éste debe cancelar el monto correspondiente al pago de impuesto al valor agregado (IVA) que se encuentre vigente para el momento de la cancelación de la cuota, calculado sobre la base del costo administrativo y operativo a cancelar. En éste sentido, y manteniendo el ejemplo anterior, el porcentaje actual aplicable a los servicios financieros correspondientes al

impuesto de valor agregado es de 9 % por lo cual se toma los costos administrativos y operativos a pagar y se multiplica por este porcentaje, y nos da el monto correspondiente al IVA a pagar por el asociado. Tal como se observa en la Tabla 5. Este monto representa un débito fiscal y deberá ser compensado con los créditos fiscales y entregado al fisco nacional.

Tabla 5
Impuesto al Valor Agregado

Costo administrativo y operativo	% IVA	IVA apoyo.
75.000 Bs.	9 %	6.750 Bs.

Fuente: Las investigadoras (2007).

De esta forma, la cuota total a pagar por parte de los asociados de la Administradora Inverauto 2020, C. A., comprende el aporte neto del capital, los costos administrativos y operativos, el fondo de reserva y el impuesto al valor agregado IVA. En este sentido la cuota total a pagar por parte de los asociados, de acuerdo al ejemplo presentado, puede observarse en el Tabla 6 a continuación.

Tabla 6
Cuota total mensual

Aporte neto de capital	227.500,00 Bs.
Costo Administrativo y Operativo	75.000,00 Bs.
Impuesto al Valor Agregado	6.750,00 Bs.
Fondo de Reserva	15.125,00 Bs.
Cuota total mensual	324.375,00 Bs.

Fuente: Las investigadoras (2007).

En otro orden de ideas, la forma y frecuencia de pago de las cuotas se deberá efectuar de forma mensual y por adelantado tal como lo prevé la cláusula cuarta del contrato de afiliación, el cual expresa:

El pago de los PMCM o cuotas, será mensual y por adelantado, el día que se fije para cada grupo en las oficinas de la empresa o entidades bancarias por ella autorizada, obedeciendo a esta secuencia: abonar una PMCM o cuotas por mes y cada doce meses 2 PMCM o cuotas hasta completar las 110 previstas en 102 meses contabilizados a partir de la conformación del grupo.

En éste sentido, la empresa establece como plazo para el pago mensual de la cuota total 5 días continuos cada mes, que van desde el 15 al 20 o del 30 al 5 de cada mes, de acuerdo al criterio de la Administradora Inverauto 2020, C. A., para evitar congestionar a la empresa, dado que el asociado debe acudir a ella para entregar el pago. Igualmente, el asociado deberá cancelar 13 cuotas al año, una cuota por 11 meses continuos y dos cuotas cada 12 meses para cumplir con el plazo y duración del plan de ahorro que es de 102 meses.

Por otro lado, dado que las líneas de crédito se determinan basado en el valor del mercado del vehículo que el asociado desea adquirir, este valor tiende a cambiar debido a la variabilidad de la inflación en Venezuela que repercute en el aumento continuo de los precios de los vehículos; aunado al déficit de oferta del mercado automotriz que se vive en Venezuela.

Por consiguiente, la Administradora Inverauto 2020, C. A., realiza una revalorización del monto inicial de la línea de crédito, lo cual afecta el costo de todos los elementos de la cuota total. En éste sentido, la empresa se basa en lo dispuesto en la cláusula segunda la cual expresa:

(...) si el precio del bien aumenta o disminuye, automáticamente aumentará o disminuirá, en igual proporción, el valor de cada PMCM aún no cancelado, entendiéndose que los ya cancelados, se revalorizarán a favor del cliente alcanzando el precio del último PMCM. La variación del valor del PMCM o cuota, será válida para los clientes, mientras dure el plan o hasta la cancelación de las 110 PMCM o cuotas establecidas.

De esta forma, la Administradora Inverauto 2020 C. A., realiza una revalorización de la línea de crédito cada seis (6) meses aplicando un porcentaje fijo predeterminado por la empresa de 1,21 % sobre la línea de crédito contratada, lo que afecta el cálculo de todos los elementos de la cuota. De éste modo, sólo son afectadas las cuotas que no han sido canceladas para el momento del aumento del valor de la línea de crédito contratada, revalorizando automáticamente las ya canceladas al valor actual de la línea de crédito, y es aplicada a todos los integrantes del plan de ahorro sean o no adjudicados.

3. La reunión de Adjudicación: es realizada por la Administradora Inverauto 2020, C. A., de forma mensual, con el fin de analizar el estado los asociados, en cuanto a su plan de ahorro contratado y decidir que participante se le adjudicará el vehículo, lo cual se establece en la cláusula séptima del contrato de afiliación el cual señala que “mensualmente se realizará una reunión donde se hacen públicas las cuotas ofrecidas y las cuotas canceladas para seleccionar el o los adjudicatarios por éstas modalidades de entrega.”

Por consiguiente, en la reunión de adjudicación se anuncian las cuotas canceladas y ofertadas en función de determinar quien o quienes serán los beneficiados por la adjudicación del vehículo.

La Administradora Inverauto 2020, C. A., maneja 4 modalidades de entrega, dos anticipadas y dos opcionales estipuladas en la cláusula octava del contrato de afiliación el cual expresa que: “existieran 4 modalidades anticipadas y opcionales para la entrega de los vehículos a saber: modalidad de mayor número de cuotas ofertadas, modalidad de mayor número de cuotas canceladas, modalidad de adjudicación por méritos y modalidad de asignación numérica.”. En éste sentido, las modalidades de entrega del vehículo que emplea la Administradora Inverauto 2020, C. A., son los siguientes:

- **Mayor numero de cuotas ofertadas:** en cuanto a ésta modalidad el contrato de afiliación indica en su cláusula novena, lo siguiente:

El cliente que haya cumplido con todas las obligaciones derivadas del presente contrato podrá ofrecer o cubrir por adelantado un mínimo de 10 cuotas en forma regresiva, es decir, de la número 110 a la número 1, dicho ofrecimiento deberá hacerse mediante carta de ofrecimiento de inicial suscrita por el cliente que deberá ser entregada al representante de la empresa por lo menos con 24 horas de anticipación al acto de adjudicación, la carta de ofrecimiento de la inicial, podrá ser entregada en sobre cerrado a fin de evitar fugas de información, el bien será adjudicado al cliente que tenga mayor número de cuotas ofertadas en forma regresiva, si hubiese un empate, será seleccionado el cliente que ofrezca dentro de los tres días hábiles siguientes al acto de adjudicación. Cancelar la mayor cantidad de cuotas, igualmente mediante la carta de ofrecimiento de la inicial. El cliente adjudicatario por el mayor número de cuotas ofertadas (MO), deberá cancelar las cuotas ofrecidas dentro de los diez días hábiles siguientes al acto de adjudicación, de no ser cubierto el ofrecimiento, la adjudicación se hará al cliente que haya ofrecido el mayor número de cuotas en segundo lugar.

De esta forma, el cliente deberá ofrecer 10 o más cuotas a través de una carta de ofrecimiento de la inicial (Ver anexo L) en una carta sellada que deberá consignarse a la empresa por lo menos con un día de anticipación. De éste modo, será adjudicado el asociado que haya ofertado el mayor número de cuotas. En caso de empate se dará preferencia al que ofrezca cancelar cuotas adicionales a las ofertadas dentro de los 3 días hábiles siguientes al acto de adjudicación donde hallan sido favorecidos con el empate.

En caso de ser adjudicado, el asociado deberá cancelar lo ofrecido dentro de los 10 días hábiles siguientes al acto de adjudicación y en caso de no cumplir con el pago, éste perderá la posibilidad de ser adjudicado en ese mes, el beneficio se le otorgará al cliente que haya obtenido el segundo lugar en la modalidad de cuotas ofertadas.

- **Mayor número de cuotas canceladas:** Ésta modalidad es establecida en el contrato de afiliación en su cláusula décima, la cual establece :

(...) existiendo fondos suficientes provenientes de la cobranza y del pago oportuno por parte del grupo, se hará la adjudicación por mayor número de cuotas canceladas (MC), la selección del cliente favorecido será de forma opcional y selectiva al criterio de la empresa siendo criterio de selección determinante el hecho de que el cliente esté rigurosamente al día con las obligaciones contenidas en éste contrato y que haya cancelado de forma regresiva el mayor número de cuotas según la secuencia de pago del grupo. Las adjudicaciones por mayor número de cuotas canceladas aumentarán considerablemente la cantidad de entrega de bienes mensuales y por consiguiente reducirá el tiempo previsto para el cierre de operaciones del grupo. El cliente que haya sido designado para recibir su bien y éste esté moroso con una o mas cuotas perderá automáticamente el derecho de ser cliente adjudicatario.

De acuerdo a lo anterior, el cliente favorecido será el cliente que haya cancelado la mayor cantidad de cuotas de forma regresiva, se encuentre al día con los pagos mensuales y no en atraso dentro de las condiciones que establece la Administradora Inverauto 2020, C. A., y haya cumplido con todas sus obligaciones derivadas del contrato de afiliación.

- **Adjudicación por mérito:** ésta es considerada en la cláusula décima primera del contrato de afiliación, el cual expresa:

Esta modalidad será ofrecida por la empresa, de forma opcional y selectiva, si un número determinado de adjudicaciones, cuando los fondos recaudados provenientes de la cobranza o cancelación oportuna de los participantes permitan la adquisición y entrega adicional de bienes. La adjudicación por mérito aumentará considerablemente la cantidad de

entregas mensuales y por consecuencia reducirá en tiempo previsto para el cierre de operaciones del grupo.

- **Adjudicación numérica:** es una modalidad de adjudicación por sorteo que se realiza cuando haya sido cancelado 90 % del plan de ahorro. Esta modalidad de adjudicación se encuentra prevista en la cláusula décimo segunda, la cual expresa:

Una vez cancelado al menos un 90 % de los PMCM o cuotas, se realizará trimestralmente la adjudicación de un bien por modalidad de la asignación numérica. Cada cliente tendrá un número válido hasta el cierre de operaciones del grupo. La entrega de vehículo contemplará únicamente a los participantes que estén 24 horas antes de la asignación numérica, rigurosamente al día en el pago y no hayan incurrido en mora en los tres meses consecutivos anteriores.

De esta forma, se le asigna un número a cada integrante del grupo del plan de ahorro que se encuentra presente en el acto de adjudicación y que se encuentre al día con los pagos; se procede a seleccionar los números insertos en una bombona de cristal, y el beneficiado será el que posea el último número que quede dentro de éste. Si ésta persona ya ha sido adjudicada el beneficiario será el que posea el número inmediatamente superior.

De igual forma, la modalidad de adjudicación automática se encuentra implícita en el sistema, dado que si el asociado cumple con el pago total de las 110 cuotas debe ser adjudicado de forma inmediata, tal como lo indica la cláusula cuarta del contrato de afiliación donde expresa que: “Se concederá honrado el compromiso asumido por

el cliente, cuando éste demuestre haber cancelado a la empresa las 110 cuotas previstas en el plan, (...)”

Por otro lado, la empresa prevé la entrega de dos vehículos mensuales como mínimo, uno por la modalidad de adjudicación por mayor número de cuotas ofrecidas y otro por mayor número de cuotas canceladas ya que las otras 2 modalidades son opcionales y de acuerdo al criterio de la empresa.

4. Las sanciones; son penalidades estipuladas en el contrato de afiliación, cuando el asociado no cumple con las obligaciones que éste le confiere.

De este modo, cuando el asociado no cumple con el pago puntual de la cuota total dispuesta para su plan de ahorro o el monto que pagó no cubre dicha cuota, el asociado entra en atraso, lo cual esta estipulado en la cláusula quinta del contrato de afiliación, en donde se expresa:

Se considerará en atraso las cuotas abonadas fuera del plazo previsto, las cuotas canceladas (por error o desconocimiento) con valor inferior al establecido para el día de su efectivo pago y las canceladas con cheque y documentos que el banco emisor no pague por cualquier motivo (no siendo admisibles pagos parciales).

De ésta forma, el asociado será penalizado con un interés de mora correspondiente a la tasa activa más alta que emita el Banco Central de Venezuela, vigente para el momento en que sea el atraso. En éste sentido, el asociado queda excluido de la posibilidad de ser adjudicado en ese mes.

La POST adjudicación

Cuando la Administradora Inverauto 2020, C. A., adjudica el bien a un participante, se deben realizar ciertas actividades en función de la entrega del vehículo solicitado, de éste modo, la empresa solicita requisitos adicionales al asociado beneficiado por la adjudicación, tales como:

- 2 referencias bancarias.
- 1 referencia comercial.
- 2 referencias personales.
- Carta de solicitud del vehículo, expresando las características del mismo.

En caso de que el asociado adjudicado no pueda cumplir con alguno de estos requisitos en treinta (30) días continuos, perderá el derecho de adjudicación, y se le otorgará el beneficio al asociado que haya quedado en segundo lugar en el proceso de adjudicación.

Cuando el cliente adjudicado haya cumplido con todos los requisitos adicionales exigidos por la Administradora Inverauto 2020, C. A., para la entrega del vehículo, éste le será entregado en veinte (20) días hábiles, según las políticas de la empresa.

En éste sentido, dado que la Administradora Inverauto 2020, C. A., esta otorgando el bien bajo la figura de un crédito soportado por los miembros del grupo, ésta debe resguardarse de imprevistos para cumplir con todos los compromisos asumidos con los miembros de cada grupo; y en función de esto la empresa exige la contratación de una póliza de seguros para el bien, lo cual está estipulado en la cláusula octava del contrato de afiliación, la cual indica:

Se adquirirá una póliza de seguro de cobertura amplia sobre el bien entregado a nombre o endosada a favor de la empresa, hasta la total cancelación de la obligación contraída por el cliente. La compañía de seguros y el corredor de seguros, si lo hubiera, son elegidos por la empresa, la cual se encargará de la cobranza de la póliza. Esta póliza será pagada por el comprador, hasta que cancele todas las obligaciones contraídas con la empresa. La empresa no se responsabilizará por procedimientos y atrasos en el pago de siniestros cuando la obligación recaiga en la compañía aseguradora. Con respecto al incumplimiento de obligaciones de parte del cliente en la póliza de seguro, la empresa, tendrá causa justificada para ejecutar legalmente todas las garantías ofrecidas sobre el vehículo entregado.

En éste sentido, ésta póliza de seguros de cobertura máxima, se contratara en la empresa que elija la administradora y estará a favor de la misma, al mismo tiempo, que será cancelada por el adjudicado mensualmente.

Igualmente la empresa, tendrá la reserva de dominio del vehículo entregado, tal como lo expresa la cláusula octava del contrato de afiliación, el cual expresa:

Cuando el bien sea un vehículo; la empresa tendrá la reserva de dominio del vehículo si para el momento de la entrega el cliente no haya abonado a la empresa el 50 % del valor del vehículo, y a criterio de la empresa en algunos casos hasta que el cliente cumpla con todas las obligaciones

contraídas, el cliente integrará en la entrega un 1 % del precio del vehículo (...)

Culminación de la Relación por Contrato

Los diferentes procedimientos que pueden usarse para la culminación de la relación por contrato entre los asociados y la Administradora Inverauto 2020, C. A., son los siguientes:

- **Culminación del plan de ahorro:** cuando la Administradora Inverauto 2020, C. A., haya terminado la entrega de los vehículos a todos los participantes del plan de ahorro y éstos hayan cancelado las 110 cuotas establecidas en el contrato de afiliación, se liquida el grupo y se termina la relación contractual.
- **Culminación del plan de ahorro del participante:** esto se produce cuando el participante haya completado las cuotas a pagar y la Administradora Inverauto 2020, C. A., ya le haya adjudicado el vehículo, dado que ambas partes quedaron conformes, la empresa procede a liberar la reserva de dominio del vehículo a favor del asociado.
- **Por transferencia del contrato:** la Administradora Inverauto 2020, C. A., establece la transferencia en la cláusula sexta del contrato de afiliación, la cual indica que “en cualquier momento a su propio juicio y conveniencia el cliente que se encuentre o se ponga al día con sus obligaciones de pago, podrá transferir sus derechos, obligaciones y participación contractual a otra persona a quien él elija y presente como su reemplazante.”

En éste sentido, el participante podrá, cuando lo desee, transferir sus derechos, obligaciones y participación en el plan de ahorro contratado; para ello el asociado deberá buscar un reemplazo que tenga las características económicas y morales requeridas por la empresa. El nuevo asociado deberá asumir todas las obligaciones del contrato y la cancelación de todas las cuotas restantes.

- **Exclusión por mora:** cuando el asociado se atrase en el pago de 3 cuotas continuas, la Administradora Inverauto 2020, C. A., tendrá la potestad de aplicar la exclusión por mora, prevista en la cláusula decimaquinta del contrato de afiliación, el cual indica:

(...) si un participante incurriera en mora acumulada de tres cuotas sucesivas sin cancelar, la empresa podrá, sin perjuicio de las facultades de resolución y rescisión, exigir el cumplimiento del contrato a su elección, hacer valer otros derechos que por ley y contrato tuviese, dejar sin efecto el nexo contractual sin previo aviso y excluir del grupo al cliente, la empresa reintegrará al excluido, el 80 % integrado por concepto de cuotas, entendiéndose que el 20 % se penaliza por incumplimiento del contrato y los gastos administrativos tipificados en la sexta condición no son reembolsables.

De ésta forma, la empresa deberá reintegrar al asociado el 80 % de lo pagado por aportes de capital y retener el 20 % del mismo como compensación por el incumplimiento del contrato, igualmente no serán reembolsables los pagos realizados por concepto de inscripción, gastos administrativos, intereses compensatorios por mora y fondo de reserva.

Éste reintegro sólo podrá hacerse cuando se haya culminado el plan de ahorro, ya que los pagos realizados, ya fueron usados para adquirir los vehículos adjudicados.

Además se calculará un factor indexador de correlación monetaria que fungirá como intereses compensatorios sobre el capital a reintegrar. Al respecto el contrato de afiliación en su cláusula decimaquinta indica:

(...) El factor indexador de corrección monetaria, que será utilizado (en esta fecha), para determinar el monto a reintegrar, equivaldrá al de la tasa de interés (la más alta pagada por un banco comercial), para las cuentas de ahorro personal, en ese mismo periodo. Además de esta restitución económica, el cliente, obtendrá como bonificación o ganancia adicional, una suma de dinero equivalente a la mitad de los intereses ya recibidos (...)

- **Retiro voluntario del plan de ahorro:** se encuentra estipulado en el contrato de afiliación en la cláusula decimaquinta, la cual establece:

Si el cliente decidiera por cualquier motivo no continuar participando activa y económicamente del plan, estará igualmente sometido a estas disposiciones. Los aportes de dinero, hechos por concepto de cuotas o PMCM, son o han sido utilizadas (como esta previsto y acordado), para comprar los vehículos que mensualmente se entrega a los participantes adjudicatarios. Por este motivo el reintegro de las cuotas sólo podrá ser efectuado al cierre de las operaciones del grupo.

En este sentido, aquel asociado que desee retirarse del plan de ahorro podrá hacerlo en el momento que lo desee y se someterá a las condiciones dispuestas para la exclusión por mora, explicada en el punto anterior.

OBJETIVO ESPECIFICO # 3

Identificar ventajas y desventajas del sistema de compras programadas para la adquisición de vehículos ofrecidas por la Administradora Inverauto 2020, C.A.

En cuanto a las ventajas y desventajas que presenta el sistema de compras programadas se puede efectuar la siguiente evaluación a través de los indicadores que mencionamos a continuación:

- **El cliente y el sistema de compras programadas.**

Cuando el cliente se afilia al sistema de compras programadas lo hace porque desea adquirir un bien o servicio que no se encuentra dentro de sus posibilidades económicas, en éste sentido, se conforma un grupo de personas que se van a autofinanciar recíprocamente para la obtención del bien deseado; ésto se realiza basados en el concepto del sistema de compras programadas que fundamenta la razón de ser de ciertas empresas que funcionan como administradoras.

De ésta forma, es necesario que el cliente conozca en que consiste el sistema de compras programadas al que va afiliarse para así evitar malos entendidos, en éste sentido, es labor de la empresa explicar al cliente antes de afiliarse el significado del sistema.

Partiendo de lo anterior, los resultados de la encuesta realizada a los clientes, en cuanto al concepto del sistema compras programadas son los siguientes:

1. ¿Antes de afiliarse a la Administradora Inverauto 2020, C. A., sabía en que consistía el sistema de compras programadas?

Cuadro 1

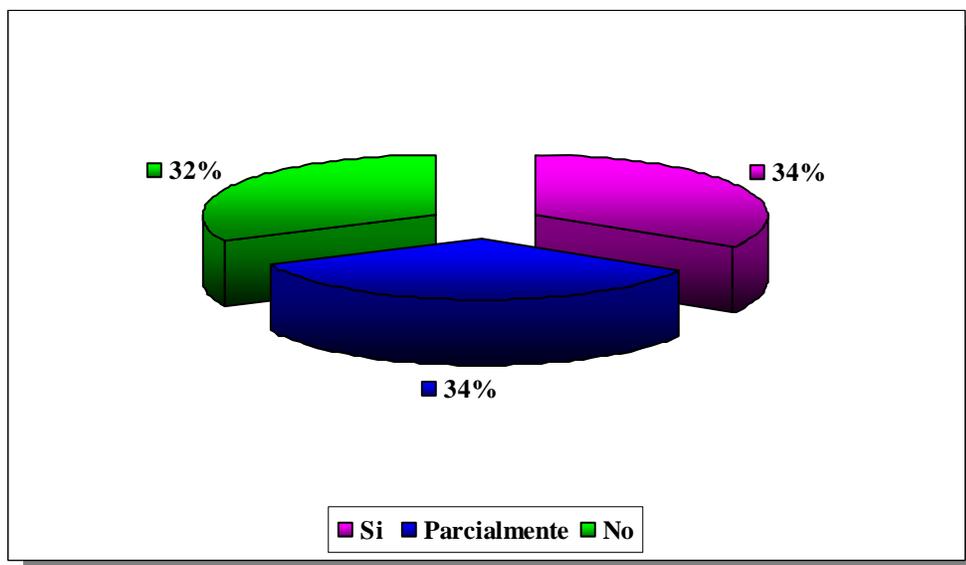
Conocimiento del sistema de compras programadas de parte de los clientes de la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Alternativas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	16	34
Parcialmente	16	34
No	15	32
Totales	47	100

Fuente: Las investigadoras (2007).

Gráfico 1

Conocimiento del sistema de compras programadas de parte de los clientes de la Administradora Inverauto 2020, C. A.



Fuente: Las investigadoras (2007).

Análisis de los Resultados

Tal como refleja el Gráfico anterior, el 34 % de los clientes afirmaron, que antes de afiliarse a la Administradora Inverauto 2020, C. A., sabían en que consistían el sistema de compras programadas y de igual manera un 34 % de los encuestados tenían un conocimiento parcial de la finalidad de este sistema. Mientras un 32 % no tenía conocimiento de lo que consistía las compras programadas.

Los clientes que respondieron afirmativamente ya tenían conocimiento del sistema donde su adquisición deriva de comentarios escuchados en el mercado, visitas realizadas en otras oficinas que ofrecen el mismo sistema, entre otras, estando así más dispuestos a adaptarse al funcionamiento del mismo dentro de la administradora en estudio. La muestra de clientes parciales pudo obtener su noción de compras programadas con las visitas hechas a la empresa y el porcentaje que afirmó no conocer las compras programadas, es por motivo de la escasa información que existe en los actuales momentos en el mercado acerca del sistema y por la Administradora Inverauto 2020, C. A., para el momento de su visita.

2. ¿Explique lo que entiende por compras programadas?

Análisis de los Resultados

En ésta pregunta de tipo abierta se verificó cual era la concepción que tenía el cliente sobre el sistema donde ya está afiliado, y los resultados fueron muy diversos

entre la muestra que en la pregunta anterior habían contestado sin conocer lo que son las compras programadas tuvo muchos aciertos en sus respuestas mencionaron conceptos como:

- Compra por abonos mensuales.
- Compra a largo plazo.
- Sistema en el cual se busca adquirir un bien con pago programado, etc.

En otro orden de ideas, los clientes que parcialmente comprende el concepto de compras programadas expresaban su confusión con expresiones tales como:

- No entiendo.
- Confusión entre programa directo o veremos, es espera.
- El cliente se fija su meta para adquirir un bien y la empresa lo ayuda.
- Adquisición del bien por diferentes modalidades.
- El cliente pone las pautas, etc.

De esta serie de respuestas, se desprende incertidumbres que buscan explicar a que se debe dichas confusiones por parte de los clientes, puesto que todas están muy alejadas de lo que realmente es la definición de compras programadas, y al tener en

cuenta que son clientes que ya estando afiliados a un plan de financiamiento, a una obligación de pago mensual, no se han preocupado por saber que es lo que ofrece la Administradora Inverauto 2020, C. A. como tal.

Forma y estructura del contrato de afiliación.

El contrato de afiliación constituye el único documento que posee la Administradora Inverauto 2020, C. A., que especifica las condiciones generales y operativas del plan de compras programadas que aplica la Administradora Inverauto 2020, C. A., y en donde se refleja las características, particularidades y las políticas que rigen las operaciones del sistema de compras programadas.

En éste sentido, el contrato de afiliación está compuesto por dieciocho (18) cláusulas distribuidas en dos columnas, en una hoja tamaño extraoficio y con letra arial número seis (6), a espacio sencillo y con una línea de por medio entre cláusula y cláusula.

Bajo este esquema, la Administradora Inverauto 2020, C. A., realiza una introducción inicial destacando su eslogan “*Detrás de un cliente un amigo,*” una breve descripción de las características del sistema de compras programadas, el número en el cual la Administradora Inverauto 2020, C. A., fue registrado en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Estado Aragua en la fecha 28 de abril de 2006, bajo el N° 36, tomo 25-A. En éste apartado también se

define las partes intervinientes, a la empresa por una parte y al cliente y comprador por la otra.

De allí se desprenden, las dieciocho (18) cláusulas contentivas de las condiciones generales y operativas del plan de compras programadas empleado por la empresa, el valor de la Porción Mínima de Compra Mensual (P.M.C.M) o cuota y duración del plan, el número de clientes por grupo, la forma y secuencia de los pagos, la inexistencia de intereses y el atraso en el pago de las cuotas, el valor de la inscripción, las disposiciones en cuanto a la transferencia, las condiciones de la reunión de adjudicación, la entrega de bienes por parte de la empresa, las modalidades de entrega, tales como, el mayor número de cuotas afertadas, el mayor número de cuotas canceladas, la adjudicación por mérito y la de asignación numérica, la cantidad y frecuencia de las adjudicaciones, el fondo de reserva y la exclusión por mora.

De ésta forma, el contrato de afiliación termina indicando el lugar donde el cliente debe firmar, colocar su cedula de identidad y sus huellas dactilares y finalmente indica que “al firmar este documento el solicitante estará asumiendo que leyó y aceptó estas condiciones”, afirmando así la relación jurídica que establece entre las partes interesadas.

Al respecto, la Gerente General de la Administradora Inverauto 2020, C. A., indicó que el contrato “es el único respaldo que posee la empresa para resguardarse ante eventualidades y otorgar seguridad al cliente.” Además indicó que los contratos

de afiliación “son fáciles de entender para el cliente,” ya que “cualquier ama de casa lo puede entender.”

Al respecto, todos los asesores financieros entrevistados coincidieron en que los contratos de afiliación son fáciles de entender para el cliente, ya que éste es explicado en la pre-asesoría (la primera entrevista) y luego es leído por el asesor financiero en presencia del cliente, el cual puede hacer preguntas sobre cualquier duda que se les presente, la cual es respondida de forma clara, antes de que firme el contrato.

Sin embargo, aclararon que un porcentaje considerable de clientes no entienden los procesos del sistema de compras programadas empleado por la empresa contenidos en el contrato por lo que solicitan llevarse el contrato para sus hogares para leerlo con detenimiento, sin embargo, no está autorizada la entrega de copias del contrato al cliente antes de que éste se afilie al sistema puesto que la empresa señala que es un documento privado y confidencial de la Administradora Inverauto 2020, C. A. En éste caso, los clientes pueden traer un profesional en leyes (abogado) a la empresa, para que los asesore sobre la confiabilidad del contrato; no obstante, la mayoría firma el contrato sin tener ninguna orientación profesional externa que certifique la legalidad del mismo.

En éste sentido, los asesores financieros indicaron, que existen clientes inscritos que pasado los meses aun no manejan claramente las condiciones del contrato de afiliación.

Al respecto, el resultado de la encuesta realizada a los clientes referida al contrato de afiliación fue la siguiente:

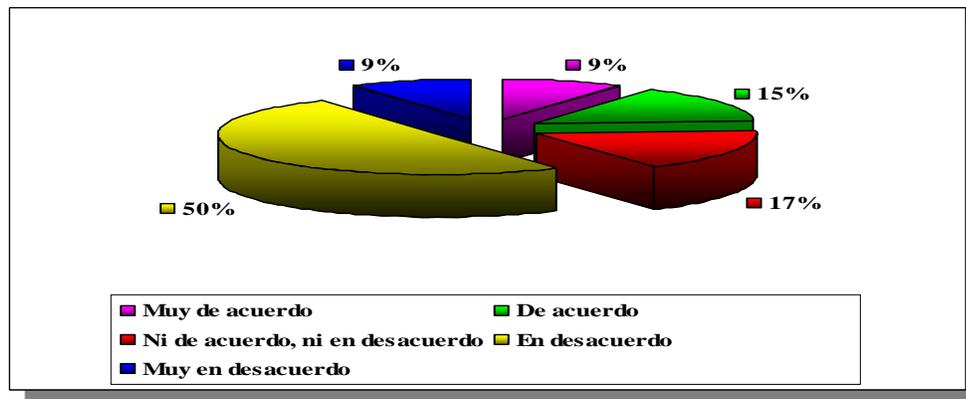
3. ¿Esta de acuerdo con la siguiente afirmación? El contrato de afiliación es fácil de entender.

Cuadro 2
Forma y estructura del contrato de afiliación de la
Administradora Inverauto 2020, C. A.

Alternativas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy de acuerdo	4	9
De acuerdo	7	15
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	17
En desacuerdo	23	50
Muy en desacuerdo	4	9
Totales	46	100

Fuente: Las investigadoras (2007).

Gráfico 2
Forma y estructura del contrato de afiliación de la Administradora
Inverauto 2020, C. A.



Fuente: Las investigadoras (2007).

Análisis de los Resultados

Como se puede observar en el Cuadro 2, el 50 % de los encuestados consideró que el contrato de afiliación a los planes de financiamientos que ofrece la Administradora Inverauto 2020, C. A., no es fácil de comprender, otro 17 % consideró que la comprensión del contrato de afiliación es relativamente fácil de entender, mientras el 15 % de los clientes que fueron encuestados consideró que si es comprensible el contrato de afiliación de la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Hay que destacar que un contrato es un documento que contiene cláusulas donde se expresa los derechos y deberes del cliente al afiliarse, así como los derechos y deberes que tiene la empresa para con el cliente, aparte debe contener cláusulas que muestren la operatividad del plan, y los datos completos de registro de la empresa.

Esto conduce a deducir un elevado número de cláusulas que debe contener todo contrato, bien transcrito para su perfecta lectura y perfecta presentación. Pero lo que recibe el cliente es una hoja grande con cláusulas de letras muy pequeñas y de un léxico no entendible para él. Aparte que es obligación del cliente leer completamente dentro de la oficina todas las cláusulas y allí mismo decidir si acepta o no lo que expresa.

4. Cuando lee las cláusulas del contrato ¿Le queda claro cuáles son sus derechos y deberes?

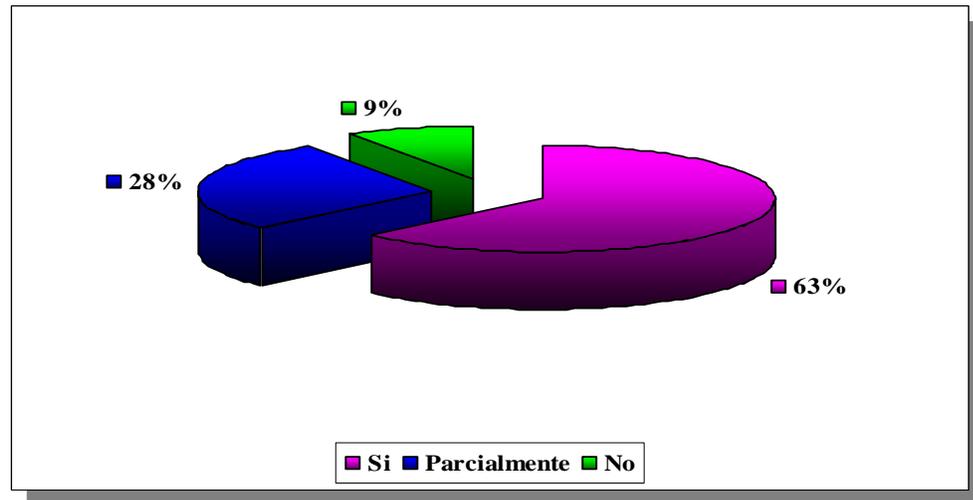
Cuadro 3

Forma y estructura del contrato de afiliación de la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Alternativas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	30	63
Parcialmente	13	28
No	4	9
Totales	47	100

Fuente: Las investigadoras (2007).

Gráfico 3
Forma y estructura del contrato de afiliación de la Administradora Inverauto
2020, C. A.



Fuente: Las investigadoras (2007).

Análisis de los Resultados

Como puede observarse, 63 % de los clientes encuestados afirmaron que cuando leen las cláusulas del contrato les queda claro cuales son sus deberes y derechos, 28 % indicó que queda parcialmente claro y solo un 9 % de estos indican que no quedan claros.

Con el 63 % de las respuestas positivas se puede decir, que el contrato de afiliación expresa claramente cuales son los derechos y deberes de los clientes asociados, lo que permite que los mismos comprendan el contenido de las cláusulas del contrato de afiliación referida a los derechos y deberes.

Por otro lado, el 37 % restante que afirma haber quedado parcialmente claro o que no quedo claro, representa una falla en lo que se refiere a la inducción inicial por parte de los asesores financieros que deben afianzar más en sus contactos con los clientes lo referido a los deberes y derechos de éstos, para que cuando el cliente lea el contrato de afiliación le quede totalmente claro, ya que cuando los clientes no conocen cuales son los derechos y deberes que les otorga el contrato de afiliación del sistema de compras programadas de vehículos que les ofrece la Administradora Inverauto 2020, C. A., se presta a confusiones y descontentos por parte de éstos, lo que puede generar incertidumbre cuando las dudas no son aclaradas a tiempo.

La credibilidad y confianza en el sistema.

El sistema de compras programadas, no posee en Venezuela ninguna ley directa que regule éste tipo de organizaciones, debido a esto el sistema ha sido instrumento por medio del cual se han producido estafas millonarias por parte de personas inescrupulosas.

De ésta forma, el sistema de compras programadas se ha caracterizado por ser una modalidad de autofinanciamiento poco confiable y de mala reputación entre los venezolanos, lo que representa una desventaja para las empresas del ramo que desean consolidarse en éste tipo de servicio.

En éste sentido, proporcionar credibilidad y confianza en el sistema, es un reto que deben asumir las empresas que operan bajo esta modalidad en Venezuela, debido a

que en la medida que el mercado confié en el sistema de compras programadas, se incrementara la demanda del servicio lo cual propiciara un crecimiento de éste tipo de empresas.

Partiendo de lo anterior, la administración de la empresa en estudio indica que mantener al cliente informado sobre la gestión de la empresa es un factor importante generador de confianza, y ellos lo realizan a partir de la televisión, radio, prensa regional, folletos, la reunión de adjudicaciones y, la más importante, a través de los asesores financieros, considerados para la empresa como el punto de conexión entre el cliente y ésta.

En las encuestas realizadas a los clientes ya afiliados a la empresa se obtuvieron los siguientes resultados:

5. ¿Cree usted que la Administradora Inverauto 2020, C. A., a través del sistema de compras programadas proporciona credibilidad y confianza a los clientes?

Cuadro 4

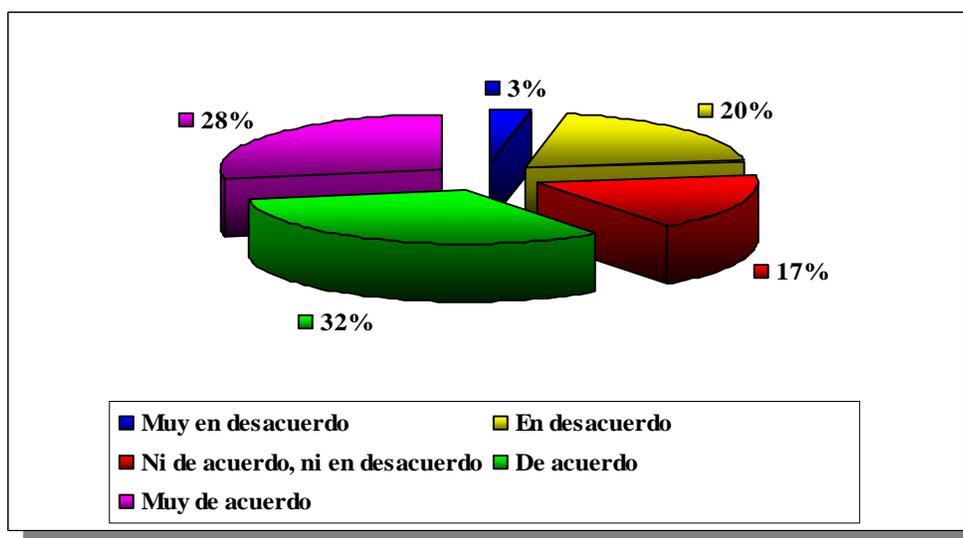
Credibilidad, confianza y seguridad en el sistema de compras programadas de la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Alternativas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy en desacuerdo	1	3
En desacuerdo	10	20
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	17
De acuerdo	15	32
Muy de acuerdo	13	28
Totales	47	100

Fuente: Las investigadoras (2007).

Gráfico 4

Credibilidad, confianza y seguridad en el sistema de compras programadas de la Administradora Inverauto 2020, C. A.



Fuente: Las investigadoras (2007).

Análisis de los Resultados

Como puede observarse, 28 % de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo con que la Administradora Inverauto 2020, C. A., le proporciona credibilidad y confianza, 32 % de los mismos, afirmaron que están de acuerdo, 17 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20 % aseguraron que están en desacuerdo y sólo 3 % sostiene que están totalmente en desacuerdo.

Esto indica que 60 % de los clientes de la Administradora Inverauto 2020, C. A., creen y confían en la empresa y 23 % de los mismos no lo hacen. Dado que la credibilidad y la confianza juegan un rol importante dentro del sistema de compras programadas es necesario que la empresa tome medidas para disminuir éste porcentaje en función de mantener al cliente ya afiliado satisfecho con las actividades de la empresa y atraer nuevos clientes.

Los procedimientos del sistema de compras programadas aplicados por la Administradora Inverauto 2020, C. A.

La ausencia de bases legales y estándares que regulen los procesos aplicables en el sistema de compras programadas ha ocasionado que el sistema carezca de uniformidad entre las empresas dedicadas a ofrecer éste tipo de servicios, en éste sentido, ésta actividad se ha desarrollado de forma heterogénea, dado que cada empresa aplica las condiciones que les convengan en función de atraer al cliente a través de diferentes incentivos y promociones.

En éste sentido, los procedimientos adoptados y establecidos por la Administradora Inverauto 2020, C. A., son considerados por la Gerente General y por sus asesores financieros como una ventaja competitiva que permite atraer al cliente.

De esta forma, hacen referencia a una serie de condiciones que permite mantener en operatividad a la empresa, las cuales son:

- Trabajamos sin sorteos.
- Cómodas cuotas, acorde con la capacidad económica de cada cliente.
- Tasa fija.
- El cliente puede ofertar su dinero.
- Con o sin Inicial.
- Se le brinda apoyo al cliente, para que se sienta satisfecho.
- La efectividad en la entrega del vehículo.
- La empresa trabaja con honestidad.
- El cliente escoge la cantidad de cuotas a pagar mensualmente.
- Pocos requisitos.

- Vehículo nuevo o usado, etc.

De igual forma, el personal entrevistado, afirmó que entre las desventajas que posee el sistema de compras programadas aplicado por la Administradora Inverauto 2020, C. A., se encuentra el tiempo de espera que debe tener el cliente, dado que éste se desespera al ver como pasa los meses pagando cuotas y no obtiene el bien requerido, ya que éste es la inquietud que frecuentemente manifiestan.

Partiendo de lo anterior, y desde el punto de vista del cliente, éstos indicaron en los ítems referidos a los procedimientos del sistema y las ventajas y desventajas de éstos, considerados en las encuestas aplicadas, lo siguiente:

6. ¿Conoce usted los procedimientos del sistema de compras programadas aplicados en la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

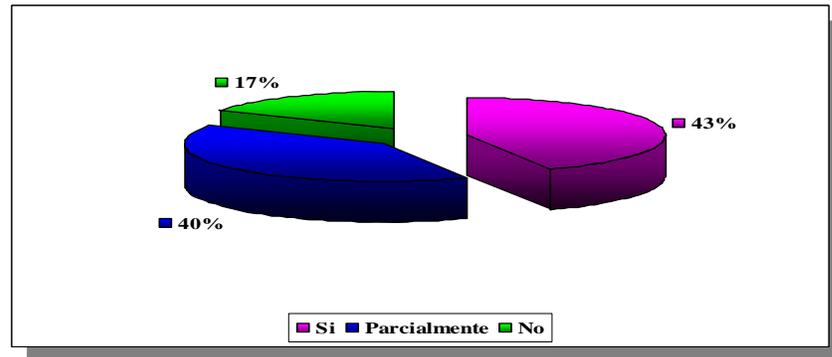
Cuadro 5

Métodos y procedimientos de compras programadas aplicados en la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Alternativas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	20	43
Parcialmente	19	40
No	8	17
Totales	47	100

Fuente: Las investigadoras (2007).

Gráfico 5
Métodos y procedimientos de compras programadas aplicados en la
Administradora Inverauto 2020, C. A.



Fuente: Las investigadoras (2007).

Análisis de los Resultados

Como se muestra en el Gráfico 5, el 43 % de los clientes encuestados señalaron que conocen los procedimientos del sistema de compras programadas que aplica la Administradora Inverauto 2020, C. A., 40 % de los mismos indicaron que los conocen parcialmente y un 17 % aseguraron que no los conocen.

En éste sentido, se puede decir que solo el 43 % de los clientes quedan totalmente claros con los procedimientos del sistema de compras programadas de la empresa en estudio, y 57 % de los mismos no quedan claros, por lo cual se observa una diferencia en cuanto a la especificación que recibe el cliente sobre los métodos y procedimientos del sistema; lo que se puede atribuir a la inducción por parte de los asesores financieros y a la forma, estructura y redacción del contrato de afiliación.

7. ¿Le parece que son fáciles y accesibles?

Cuadro 6

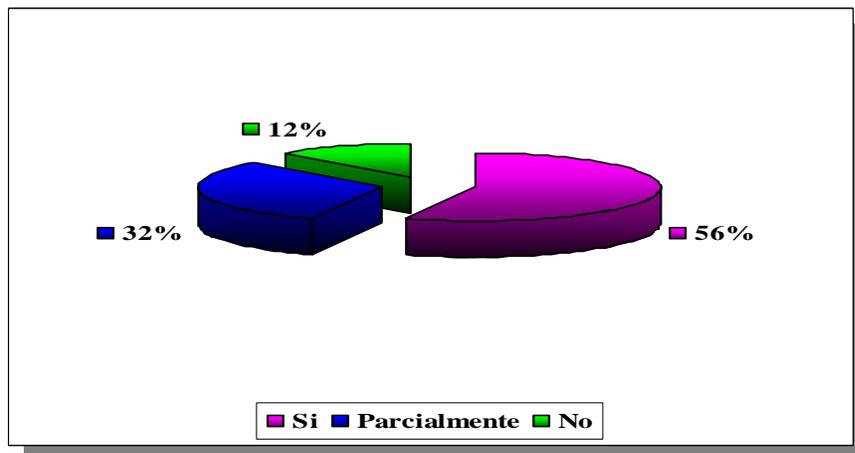
Facilidad y accesibilidad del sistema de compras programadas aplicado en la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Alternativas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	26	56
Parcialmente	15	32
No	6	12
Totales	46	100

Fuente: Las investigadoras (2007).

Gráfico 6

Facilidad y accesibilidad del sistema de compras programadas aplicado en la Administradora Inverauto 2020, C. A.



Fuente: Las investigadoras (2007).

Análisis de los Resultados

En Cuadro 6, y el Gráfico 6, se observa relación entre la pregunta número seis (6) y ésta, en cuanto a que la mayoría de los encuestados manifiestan una buena comprensión con respecto al sistema de compras programadas y al preguntar sobre su facilidad para acceder al sistema la mayoría con un 56 % expresaron que si lo es, sin embargo, hay encuestados que expresando su parcial comprensión del los procedimientos que conlleva el sistema, expresaron que si es fácil y accesible. Por otro lado, un 32 % de los encuestados consideraron parcialmente fácil y accesible a este sistema para adquirir su vehículo y un 12 % opinaron que no es ni fácil ni accesible.

8. Explique la razón de su respuesta.

Análisis de los Resultados

Al evaluar los resultados de las preguntas seis (6) y siete (7), se obtiene la razones por los que el mayor porcentaje estuvo a favor de que el sistema de compras programadas utilizado en la Administradora Inverauto 2020, C. A., es fácil y accesible al cliente. Entre las distintas razones que expresaron los encuestados tenemos las siguientes:

- Depende del cliente lograr sus objetivos.

- Es fácil para el pago pero no para la obtención del bien.
- Por sus cuotas bajas.
- La publicidad es muy distinto a lo real
- Se ajusta al salario, etc.

Los clientes afiliados a los planes de créditos ofrecidos por la Administradora Inverauto 2020, C. A., afirmaron conocer y comprender como es la administración y consecución de éste sistema de adquisición de vehículos a plazos, ellos expresaron que es una opción buena por lo fácil que resulta afiliarse al plan, por los pocos requisitos y porque el pago de las cuotas son montos accesibles al bolsillo del cliente, sin embargo hay quienes aclaran que existen condiciones que no se explicaron en su debido momento y que el cliente ha comprendido a lo largo de su continuidad con la empresa, entre esas condiciones está el tiempo para la entrega del bien, puesto que les dan un máximo de 90 días cuando el cliente cuenta con la inicial, y éstos mismos clientes que teniendo su inicial completa y cancelada no se le es adjudicado a los 90 días sino que tienen mucho más tiempo esperando la llegada de su adjudicación. Se hace la salvedad de que solo dependerá del afiliado y su continuidad de pago el que logre la adjudicación del bien. Pero entre todas las respuesta y a pesar de que los resultados anteriores reflejan que los encuestados aceptan como fácil y accesible el sistema de compras programadas, se considera que existe descontento por parte de

algunos encuestados en cuanto a la reducida información que le es suministrada al cliente al momento de su afiliación sobre el real funcionamiento del sistema y que éstos han tenido que ir concluyendo, descubriendo y también aceptando para seguir siendo partícipe de los grupos y lograr su cometido, que es la obtención de su vehículo.

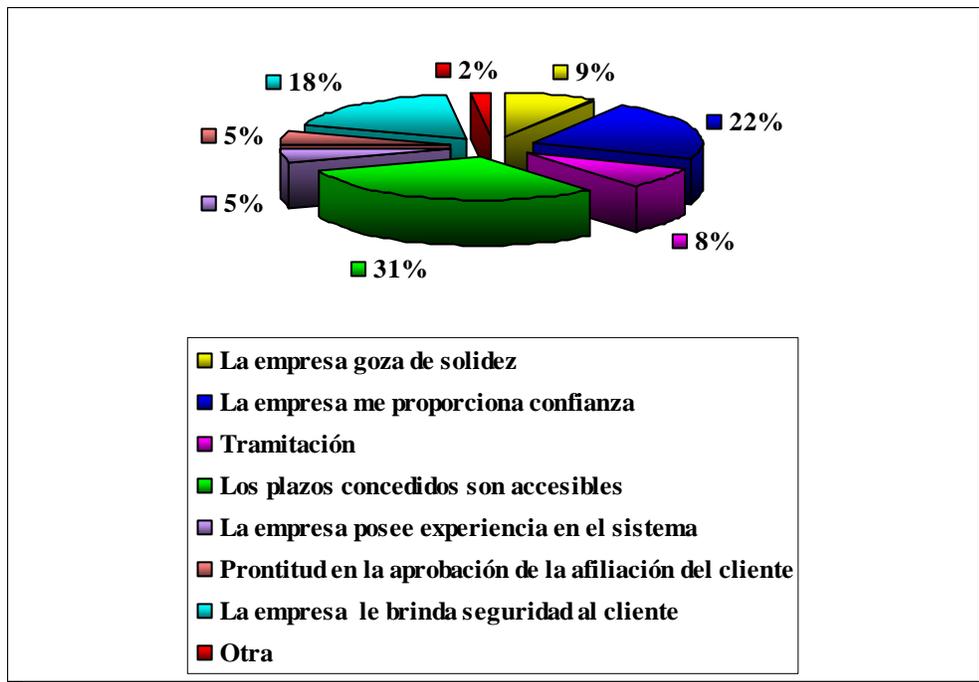
10. ¿Cuál o cuáles de la siguiente lista, considera son las Ventajas de adquirir vehículos a crédito bajo este sistema en la Administradora Inverauto 2020, C. A.? Puede seleccionar más de una opción.

Cuadro 7
Ventajas del sistema de compras programadas de la
Administradora Inverauto 2020, C. A.

Alternativas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
La empresa goza de solidez	8	9
La empresa me proporciona confianza	19	22
Tramitación	7	8
Los plazos concedidos son accesibles	27	31
La empresa posee experiencia en el sistema	4	5
Prontitud en la aprobación de la afiliación del cliente	4	5
La empresa le brinda seguridad al cliente	16	18
Otra	1	2
Totales	86	100

Fuente: Las investigadoras (2007).

Gráfico 7
Ventajas del sistema de compras programadas de la
Administradora Inverauto 2020, C. A.



Fuente: Las investigadoras (2007).

Análisis de los resultados

Las ventajas de adquirir un vehículo a crédito por medio del sistema de compras programadas, generó una serie de opciones que son sólo parte de las ventajas del sistema y las tomadas en cuenta para nuestro estudio. Tal y como lo señala el gráfico anterior, un 31 % de la muestra afirmó, que los plazos concedidos por la empresa para la adquisición del vehículo a crédito son accesibles en cuanto al tiempo y dinero, lo cual genera credibilidad al proceso del sistema. El 22 % de los clientes

afirman que la empresa genera confianza en los procesos administrativos y financieros que conllevan a la adquisición del vehículo a través del sistema; lo cual es importante para que los clientes tengan paciencia en la espera del vehículo. La empresa brinda seguridad al cliente, es una ventaja que representa el 18 % de la muestra, lo que indica que el cliente tiene la certeza y convicción de que alcanzará el objetivo final, que es la adquisición del vehículo. El 9 % afirmó que la empresa tiene solidez, es decir, firmeza en los procesos que realiza y decisiones que toma en base al sistema para satisfacer al cliente. El 8 % indicó estar de acuerdo con las tramitaciones que realiza la Administradora Inverauto 2020, C. A., como ente mediador entre el cliente y el vehículo, lo cual proporciona estabilidad para la empresa en el mercado. Prontitud en la aprobación de la afiliación del cliente, obtuvo de acuerdo un 5 % de la muestra y esto afirma que la afiliación del cliente al sistema se realiza en el menor tiempo posible. Otro 5 % está representado por aquellos que certificaron la experiencia de la empresa en el proceso del sistema, lo cual es importante para el desempeño de una administración eficiente del financiamiento de cada cuota que cancela el cliente y la entrega del vehículo. Finalmente un 2 % señaló que la Administradora Inverauto 2020, C. A., posee otras características a resaltar, como empresa que utiliza el sistema en estudio.

Las Ventajas de adquirir vehículos a crédito bajo éste sistema en la Administradora Inverauto 2020, C. A., otorgan importancia a la existencia en el mercado del servicio que ofrece la empresa bajo los parámetros legales y normativos

de las compras programadas, recordando que éste, nació como un sistema de ahorro mensual donde cada miembro del grupo cancela cuotas para adquirir un bien, en éste caso un vehículo, y por los resultados obtenidos a través de la encuesta se demuestra claramente que unas ventajas resaltan mas que otras.

La ventaja de mayor frecuencia se refiere a los plazos concedidos por la empresa para cancelar el vehículo, éstos son accesibles para la gran mayoría, ya que se adaptan a la capacidad de ahorro de cada cliente. El sistema respalda, principalmente, esa característica de financiamiento a largo plazo, donde todos los miembros del grupo colaboran con la cancelación del vehículo de cada uno de éstos, lo que requiere de confianza, seguridad y credibilidad para que cada cliente esté satisfecho con la empresa y el sistema; además de tener paciencia con el tiempo de entrega del vehículo. Lo que proporciona un posicionamiento en el mercado favorable con respecto a sus competidores y fortalece la estabilidad de la organización como empresa sólida.

La prontitud del proceso de afiliación le permite al cliente con la menor cantidad de requisitos, ser parte de un sistema de ahorro o autofinanciamiento para la adquisición del vehículo, lo cual, en una entidad financiera requiere de mayor tiempo, requisitos y capacidad de ahorro.

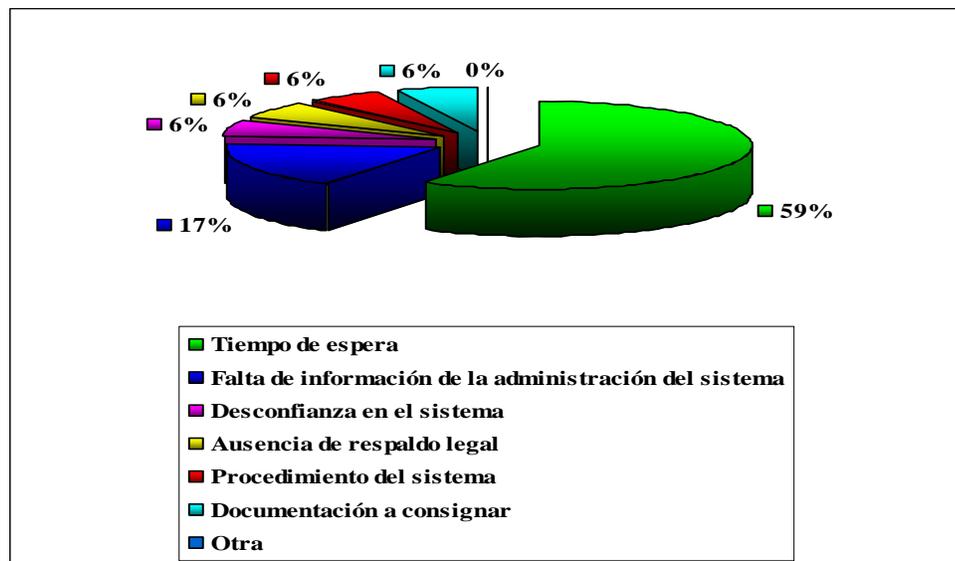
11. ¿Cuál o cuáles de la siguiente lista, considera son las desventajas de adquirir vehículos a crédito bajo éste sistema en la Administradora Inverauto 2020, C. A.? Puede seleccionar más de una opción.

Cuadro 8
Desventajas del sistema de compras programadas en la
Administradora Inverauto 2020, C. A.

Alternativas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Tiempo de espera	31	59
Falta de información de la administración del sistema	9	17
desconfianza en el sistema	3	6
Ausencia de respaldo legal	3	6
Procedimiento del sistema	3	6
Documentación a consignar	3	6
Otra	0	0
Totales	52	100

Fuente: Las investigadoras (2007).

Gráfico 8
Desventajas del sistema de compras programadas en la
Administradora Inverauto 2020, C. A.



Fuente: Las investigadoras (2007).

Análisis de los resultados

Las desventajas del sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A., tal como lo demuestra el Gráfico 8, está representada en mayor frecuencia por el tiempo de espera del vehículo, con el 59 %, lo que refleja un gran descontento con el tiempo programado para la adquisición del bien. Un 17 % afirmó que existe falta de información acerca del sistema de compras programadas aplicado en la empresa, lo que manifiesta el desacuerdo con los beneficios que otorga el sistema como modalidad de autofinanciamiento. En un porcentaje igual al 6 %

según los resultados fueron, desconfianza en el sistema, ausencia de respaldo legal, procedimiento del sistema y documentación a consignar.

Así como existen clientes que tienen confianza, seguridad y credibilidad en las bondades del sistema de compras programadas, existe un porcentaje que asegura desconfiar de la efectividad del sistema como el plan de ahorro para la adquisición de un vehículo y, en especial, por el desconcierto que ocasiona no entregar el vehículo en el tiempo programado para el momento de la afiliación del cliente. Esto puede generar un efecto dominó en muchos clientes de la empresa, desprestigiar su imagen y perder posicionamiento en el mercado. Sin embargo, la falta de información en el mercado y en la empresa acerca del sistema es la primera desventaja que genera el resto, porque las compras programadas de vehículos son una nueva modalidad de autofinanciamiento implementada en el mercado venezolano, y su conocimiento hasta el presente, en la mayoría de los clientes y posibles clientes, es confuso.

La ausencia de respaldo legal, es una desventaja que le resta credibilidad a la eficiencia del sistema. Sabiendo que las cláusulas del contrato son sólo condiciones generales establecidas y diseñadas por la empresa a su conveniencia, éste contrato es el único respaldo legal que posee tanto la empresa como los clientes, dado que no existe apoyo de alguna ley particular que regule éste tipo sistema de compras en el país. Por ésta razón, es importante que el cliente reciba la asesoría adecuada durante la lectura del contrato para evitar malos entendidos a futuro.

El procedimiento a través del cual tiene funcionalidad el sistema en la Administradora Inverauto 2020, C. A., debe ser del conocimiento de los clientes para garantizar la transparencia de las compras programadas de vehículos que ésta aplica, ya que no existe entidad financiera de por medio que respalde el sistema, sino que la administradora es la misma empresa encargada de los tramites financieros en todas las instancias del proceso.

La documentación a consignar para la afiliación al sistema, representa un aspecto legal que la empresa exige para la formalidad del proceso, sin embargo, no es la más adecuada al nivel de compromiso que la empresa adquiere con el cliente.

12. ¿Por que selecciono a la Administradora Inverauto 2020, C. A., para adquirir su vehículo bajo ésta modalidad de autofinanciamiento?. Puede seleccionar más de una opción.

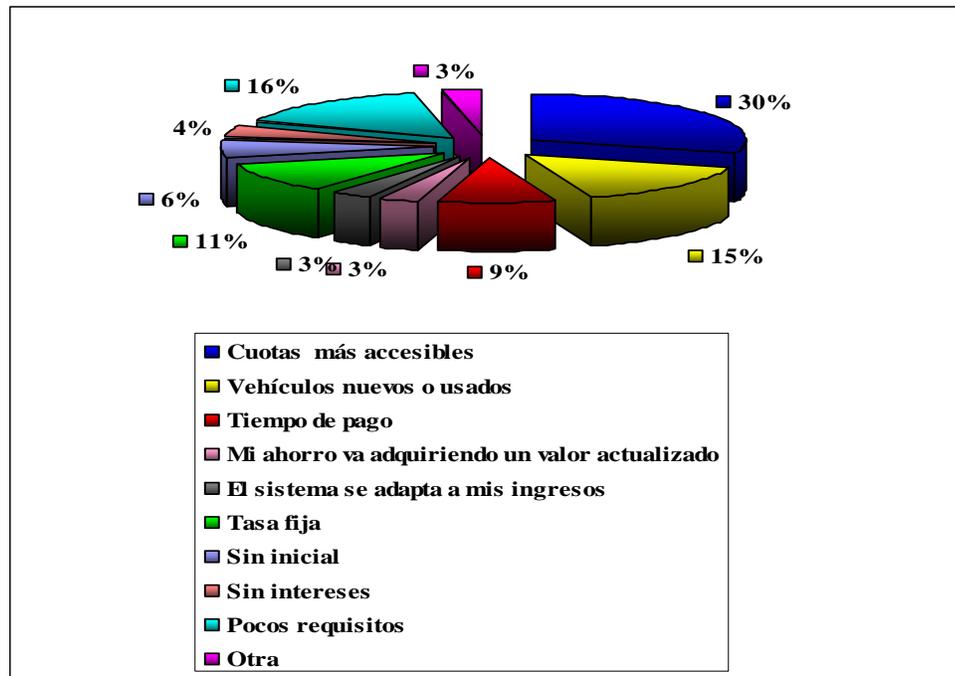
Cuadro 9
Características por las cuales se seleccionó el sistema de compras programadas
en la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Alternativas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Cuotas más accesibles	33	30
Vehículos nuevos o usados	16	15
Tiempo de pago	9	9
Mi ahorro va adquiriendo un valor actualizado	3	3
El sistema se adapta a mis ingresos	3	3
Tasa fija	12	11
Sin inicial	7	6
Sin intereses	4	4
Pocos requisitos	18	16
Otra	3	3
Totales	108	100

Fuente: Las investigadoras (2007).

Gráfico 9

Características por las cuales se seleccionó el sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.



Fuente: Las investigadoras (2007).

Análisis de los resultados

Ante la interrogante de las características de las compras programadas se obtuvo los siguientes porcentajes según su frecuencia. En un 30 % afirmaron que las cuotas impuestas por la Administradora Inverauto 2020, C. A., para cada línea del vehículo son accesibles para la capacidad de pago de cada cliente lo que hace atractivo al sistema. Un 16 % afirmó que los requisitos para la afiliación son pocos y por lo tanto no son complejos para recaudarlos y consignarlos. Un 15 % indicó que ofrecen

vehículos nuevos y usados, es decir, de acuerdo a los requerimientos de cada cliente para satisfacer su necesidad. Un 11% expreso que tener tasas fijas se adapta a la capacidad de pago de cada cliente y por lo tanto hace, del mismo modo, atractivo al sistema. En un 9 % afirmó que el tiempo de pago de las cuotas es favorable al período en que realmente el cliente puede recaudar el monto en bolívares para cancelar las cuotas. En un 6 % se refleja que eligieron el sistema por que no es necesario poseer la cuota inicial para afiliarse a un plan de ahorro, característica que ajusta al sistema a clientes con cualquier capacidad de ahorro. Sin intereses obtuvo 4 % del total de la población, ya que al cancelar la primera cuota se abona un porcentaje en intereses para los gastos administrativos.

El sistema se adapta a los ingresos del cliente, a pesar de ser una característica primordial del sistema, no fue uno de los motivos más importantes por los que el cliente eligió las compras programadas que aplica la Administradora Inverauto 2020, C. A., obteniendo así un 3 %. De igual forma sucedió con la característica correspondiente con el valor actualizado del ahorro del cliente y la opción de otras posibles características que existan en el sistema.

El financiamiento que ofrece la Administradora Inverauto 2020, C. A., representa un conjunto de ventajas que le otorgan a la empresa posicionamiento en el mercado. En cuanto a las cuotas, según la información suministrada por los clientes, es accesible en cuanto que se adapta a sus capacidades de ahorro como sistema de autofinanciamiento, lo cual facilita que el cliente pueda cancelar su vehículo en el

tiempo y monto que sus ingresos mensuales le permita. La empresa en estudio obtiene una ventaja competitiva ofreciendo cuotas a bajo costo, así como impulsa la afiliación de más clientes cada mes. La opción de pocos requisitos muestra que muchos de los clientes aspiran obtener el vehículo en un corto plazo y sin muchas complicaciones que limiten la prontitud del proceso que implica la compra del vehículo por parte de la administradora; de otra forma, los requisitos serían más exigentes y tal vez más complicados de recaudar.

Vehículos nuevos y usados es otra opción que es atractiva para los clientes de la empresa porque los carros nuevos tienden a requerir de mayor tiempo de espera, requisitos y requerimientos legales, mientras los usados se consiguen en el mercado a diario y están a disponibilidad inmediata del cliente aunque su costo tal vez sea un poco más elevado.

El tiempo de pago fue una de las características que también resaltó y es evidente que el tiempo es primordial en el sistema, recordemos que es un sistema de comercialización que consiste en la integración de grupos de consumidores que aportan mensualmente a la cuenta de un fideicomiso una cantidad determinada, acorde al plazo y monto contratado. Esto hace que la cancelación total del costo del vehículo sea en un largo plazo y flexible para los afiliados.

Las tasas son fijas le dará la seguridad de saber que la cuota nunca cambiará para el afiliado al sistema por lo cual, las mismas se mantienen estables, aunque con la

especificación que semestralmente la empresa hace, se ajustará de acuerdo a los aumentos sufridos por la inflación.

Sin inicial, es una característica que a pesar de la poca frecuencia que obtuvo en los resultados, va ligada a las cuotas accesibles porque la inicial es la misma llamada “cuota inicial” y para que cada cliente disponga de manera inmediata de ella, debe ser una persona con mentalidad de ahorro, mientras que el sistema de compras programadas motiva e impulsa la capacidad de ahorro en cada aspirante que desea obtener el vehículo por medio de éste sistema.

Sin intereses, como ya se ha señalado con anterioridad, la tasa es fija, por lo tanto, en el momento que el cliente se afilia a la Administradora Inverauto 2020, C. A., y convierte en asociado, cancela cuotas equivalentes al 1,21 % del valor de la línea de financiamiento que desea adquirir.

El sistema se adapta a la posibilidad de pago y ahorro de cada cliente, porque considera el ingreso mensual de cada afiliado en virtud del ingreso que perciba, para tener la posibilidad de adquirir el vehículo, tomando en cuenta que aquellos clientes que cancelan más número de cuotas tienen mayor probabilidad de adquirir el vehículo en corto plazo.

El ahorro de cada afiliado de la Administradora Inverauto 2020, C. A., adquiere valor en el tiempo, actualizado al costo del vehículo. Por tanto, cada cuota que el cliente cancela se adapta al precio que el bien tiene en el mercado. Aunque ésta

característica no fue de gran relevancia para los encuestados, es un aspecto financiero que incorpora éste sistema de autofinanciamiento; pero por falta de información del mismo sistema, el cliente desconoce la cualidad de éste aspecto.

Calidad del servicio prestado.

Actualmente, los clientes valoran en gran medida la calidad del servicio prestado por las empresas, y la Administradora Inverauto 2020, C. A., no es la excepción.

En éste sentido, la primera pauta que establece la empresa a los asesores financieros es ofrecerle al cliente la información, en la brevedad posible, en un ambiente agradable, cordial y respetuoso, reflejando seguridad en función de hallar en la empresa, y específicamente en los asesores, a un amigo.

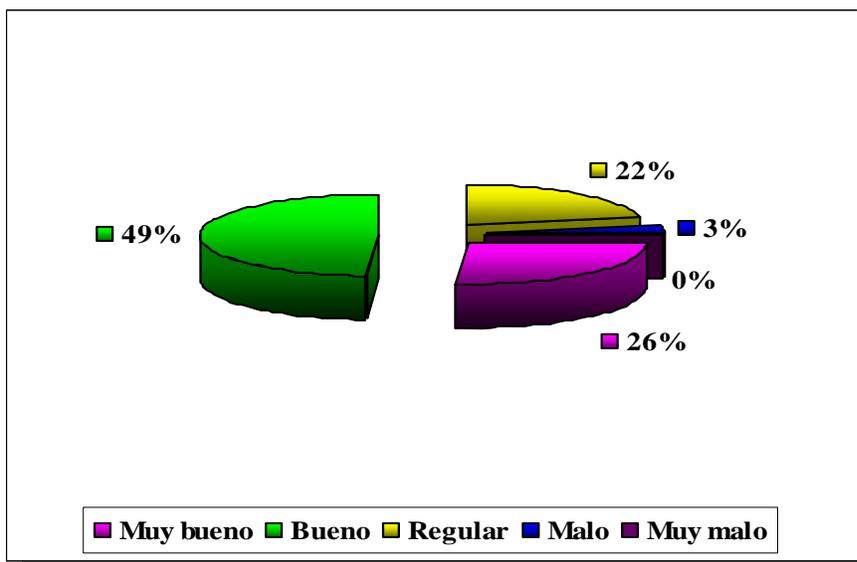
En cuanto a la apreciación de los clientes de la calidad de servicio prestado, éstos respondieron en las encuestas realizadas lo siguiente:

9. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio ofrecido por la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

Cuadro 10**Servicio prestado por la Administradora Inverauto 2020, C. A.**

Alternativas	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Muy bueno	12	26
Bueno	23	49
Regular	10	22
Malo	2	3
Muy malo	0	0
Totales	47	100

Fuente: Las investigadoras (2007).

Gráfico 10**Servicio prestado por la Administradora Inverauto 2020, C. A.**

Fuente: Las investigadoras (2007).

Análisis de los resultados

La calidad del servicio ofrecido por la Administradora Inverauto 2020, C. A., según la escala que se presentó anteriormente, es en un 26 % muy bueno para los clientes que en la actualidad gozan del servicio de la empresa, lo que conlleva a una categoría de excelente para el nivel de complacencia en calidad de estos 12 clientes que conforman la muestra. Un 49 % afirma ser buena la calidad del servicio, lo que pone en juicio la eficacia del mismo porque el servicio que estos clientes han recibido no ha sido 100 % satisfactoria. El 22 % califica como regular el servicio, es decir, ni es excelente, ni es malo, tiene algunas debilidades que la empresa debe considerar para garantizar el beneficio de sus clientes, 3 % afirma que el servicio es de mala calidad lo que representa 2 clientes de la muestra aleatoria seleccionada; dando a entender el poco provecho y beneficio que algunos clientes han obtenido del sistema de compras programadas aplicado en la empresa. Finalmente la opción de muy malo no obtuvo un porcentaje representativo.

El cliente espera de una empresa de servicio, la calidad del mismo para obtener el beneficio esperado. En las empresas productivas el control de calidad está a cargo de una gerencia en particular y supervisores que certifican cada etapa del proceso del mismo, hasta llegar al producto final y luego de ser consumido el producto se les hace el seguimiento de post-venta donde queda demostrado la complacencia del consumidor luego de hacer uso de dicho producto. Ésto es parte del control de calidad para las empresas productivas, lo que de igual forma deben asumir las empresas de

servicio y aun con mayor responsabilidad. Ese control de calidad cuenta con un ciclo de gestión que es responsabilidad de quienes dirigen la organización, el cual parte de la necesidad del cliente y termina en la satisfacción del mismo cliente.

En éste sentido, la Administradora Inverauto 2020, C. A., según sus clientes y el concepto que éstos mantienen de calidad, prestan un servicio, en su mayoría, eficiente, que satisface la necesidad de adquirir un vehículo empleando las compras programadas, esto para el porcentaje de muy bueno y bueno, que son clientes satisfechos. Mientras un bajo porcentaje afirma que existe ineficacia en el servicio que presta la empresa para la adquisición del vehículo a través del sistema, y por lo tanto hay un problema de control de calidad en el ciclo que representa ésta variable el cual no se ha considerado y que debe ser sometido a discusión para la toma de decisiones en la administradora. De lo contrario esto seguirá generando clientes insatisfechos que no tienen una buena referencia del servicio y del sistema para futuros clientes; convirtiéndose así, en una gran ventaja para sus competidores en el mercado.

**Alianzas estratégicas que respaldan al sistema de compras programadas en la
Administradora Inverauto 2020, C. A.**

La naturaleza del negocio que se dedica la Administradora Inverauto 2020, C. A., las compras programadas de vehículos automotores; lo hace vulnerable dada las condiciones económicas, políticas y sociales que se describen en el diagnóstico de

las condiciones externas que inciden sobre el sistema. Para ello, muchas de las empresas de compras programadas realizan alianzas estratégicas con entidades financieras, ensambladoras de vehículos, o cualquier otro ente público y/o privado que respalde y garantice la transparencia de las operaciones que realiza la Administradora Inverauto 2020, C. A.

En este sentido, existen empresas del ramo afiliadas a ensambladoras de vehículos como Chevrolet, Ford Motor, General Motors, Fiat y Toyota y otras asociadas a entidades financieras como Mi Casa (entidad de ahorro y préstamo).

Igualmente existen asociaciones como la Cámara Venezolana de Compras Programadas, constituidas por las empresas Finalta, Participar, Unicompra y Mi Plan; y a nivel mundial existe la Asociación Internacional de Administradores de Consorcios la cual posee su sede principal en Brasil.

En el caso de la Administradora Inverauto 2020, C. A., ésta no se encuentra afiliada o adscripta a ningún ente u organismo que respalde sus operaciones como empresa que se dedica a la comercialización de un servicio financiero bajo la modalidad de sistema de compras programadas de vehículos automotores.

OBJETIVO ESPECIFICO # 4

Diagnosticar las Condiciones del Mercado Referidas al Entorno Económico, Político y Social del País que Inciden Sobre el Sistema de Compras Programadas de Vehículos, en la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Con la finalidad de establecer las variables externas que inciden, tanto positiva como negativamente, sobre el sistema de compras programadas de vehículos automotores, se realizó un diagnóstico de las condiciones económicas-sociales más relevantes del mercado y así definir las oportunidades y amenazas que inciden en la Administradora Inverauto 2020, C. A., tomando como referencia indicadores tales como: ingreso económico, decretos y medidas gubernamentales, actividad financiera, mercado automotriz y competencia.

Características económicas de la población en Venezuela.

Los beneficios aplicados dentro de los esquemas de las políticas públicas por parte del gobierno han generado estabilidad para los empleados públicos y privados que han disfrutado aumentos al sueldo mínimo, quedando para la fecha a Bs. 614.790,00 mensual, aparte, la protección del trabajador al resguardar su empleo siempre que perciba igual o por debajo de tres (3) sueldos mínimos, es decir, Bs. 1.844.370,00 mensual, que también gozan de inamovilidad laboral. Sin embargo, no solo son aumentos del 20% sobre el salario mínimo y el resguardo laboral, también se suma el beneficio de pago por concepto de guardería, cuando se labora en empresas con más de veinte (20) trabajadores, tengan hijos de menos de cinco (5) años y cuyo ingreso

no supere los cinco (5) salarios mínimos. Esto permite que la población tenga opción a ahorrar lo que gastaría en cuidados del niño. El empleado recibirá estos aportes cuando la empresa no cuente con guardería, representada por un 40 % de su sueldo mínimo, siendo este monto de Bs. 245.916,00 mensual por hijo.

Debido a esto se han registrado incrementos en los Índices de Remuneraciones a los Asalariados (IRA), obligando a empresas públicas y privadas a reajustar sus escalas de salarios para que todos sus empleados por igual reciban el beneficio legal.

De este modo, se desprende la oportunidad que genera la disponibilidad de liquidez monetaria por parte de la población venezolana que puede pensar en el ahorro y realizar inversiones y/o adquisiciones de bienes muebles e inmuebles. La Administradora Inverauto 2020, C. A., puede utilizar esta oportunidad de beneficio para la consolidación de más grupos, porque de ese modo existe en el mercado una mayoría que espera la oportunidad de adquirir vehículo.

Inflación

La variable inflacionaria representa un aumento generalizado de los precios de los bienes y servicios, que tiene como primer efecto, la pérdida del poder adquisitivo de los consumidores y la disminución de la capacidad de ahorro del mismo. En este sentido, el aumento de la inflación influye positivamente sobre los sistemas de compras programadas en general, ya que están dirigidos a personas, que debido a su capacidad económica, no cuentan con los recursos económicos para adquirir bienes o

servicios, no poseen capacidad de ahorro y, adicionalmente, no tienen acceso a financiamiento bancario.

De igual forma, dado que el comportamiento de la economía venezolana se ha caracterizado, en las ultimas tres décadas, como volátil; evidenciándose importantes desequilibrios en distintas variables económicas, las cuales se traducen en incremento sostenido de precios de bienes y servicios. Lo que ha permitido la expansión y proliferación de empresas dedicadas al sistema de compras programadas en Venezuela.

Actualmente, en nuestro país, se evidencia un sostenido crecimiento de la inflación, la cual según el Banco Central de Venezuela (2000, s/p) se ubica en ocho punto tres por ciento (8.3 %) en los primeros siete meses del año 2007 y de forma anualizada reflejó un índice inflacionario de diecisiete punto dos por ciento (17.2 %). De este modo, los altos índices inflacionarios que se han venido experimentando en Venezuela en los últimos años y más específicamente en el año en curso, constituyen, actualmente, una oportunidad que tienen las administradoras de empresas dedicadas a las compras programadas, en función de la captación de clientes, dadas las características operativas del sistema.

Mercado automotriz

Uno de los factores importantes que inciden sobre el sistema de compras programadas de vehículos en Venezuela es el mercado automotriz, en el cual se ha observado, en los últimos años, un marcado crecimiento de la demanda, lo que ha ocasionado que la oferta de vehículos se mantenga por debajo de la demanda. Debido a esto, se destaca el periodo de espera para quienes deseen adquirir un vehículo por medio de un concesionario.

En este sentido, las ensambladoras trabajan a máxima capacidad operativa, a fin de ofrecer respuesta al creciente mercado venezolano. Para el primer semestre del año 2007, según Arguillez (s/f) se vendieron 213.056 vehículos, entre los cuales se encuentran 140.092 vehículos importados, 72.964 vehículos nacionales, 43.816 vehículos Venemovil y 2.786 camión utilitario nacional (CUN), según cifras emitidas por la Cámara Automotriz de Venezuela, como se observa en el Tabla 7.

Tabla 7
Comportamiento del mercado automotriz
Desde enero a julio 2007
Expresado en unidades

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado 2007
Total vendido	28.619	33.593	37.277	31.467	41.125	40.975	213.056
Nacionales	7.541	11.215	13.182	11.640	14.613	14.773	72.964
Importados	21.078	22.378	24.095	19.827	26.502	26.202	140.092
Venemóvil	4.882	6.825	7.991	6.796	8.793	8.529	43.816
Camión CUN	530	936	1.293	0	0	0	2.786

Fuente: Automotriz.net (2007).

De este modo, quien se encuentra en el primer lugar como líder del sector automotriz por las ventas realizadas en el año 2007 es General Motors Venezuela con un 31% del mercado, le sigue Ford con 14,22%, y Toyota con 12,29% y Fiat con 7,06% y el resto se encuentra disgregado en 18 ensambladoras.

Otras empresas de compras programadas.

Desde finales de los años 80 comenzaron a operar en Venezuela las primeras empresas de compras programadas y hoy día en el mercado existen más de 40 compañías del ramo, entre las cuales se encuentran Administradora Inverauto 2020 C. A., Confinauto, Fonbienes, Mi Plan, Con Car, Plus Car, Chevy Plan, Cinascar, Plan Ford, Grupo Participar, Finalven, Credibienes, Autoplan, Hyunplan, Fiaplan, Toyobienes, Coiserca, Finalta y Unicompra. Mismas que se encuentran, a fin de ofrecerle a la población la oportunidad de adquirir bienes muebles e inmuebles a través del pago programado.

En Venezuela la empresa líder en compras programadas se llama Consorcio Fondo de Bienes de Venezuela (Fonbienes, C. A.), puesto que es la más completa a nivel de financiamiento ofreciendo la posibilidad de adquirir por autofinanciamiento equipos electrodomésticos, línea blanca, marrón, artículos eléctricos, útiles escolares, paquetes vacacionales, planificación de fiestas, financiamientos de seguros, entre otros. En este sentido, el presidente del Consorcio Fonbienes, Marcos Ferreira, citado por Auto Futurao, expresa que: “los sistemas de compra programada son una

alternativa para que los usuarios adquieran bienes a menos costos, basándose en el autofinanciamiento y en condiciones cooperativas, colectivas, solidarios y de apoyo mutuo.”

En otro orden de ideas, el sistema de compras programadas de Chevrolet C. A., mantiene abierta como estrategia de confiabilidad y atracción de más clientes, una página Web, donde le da a conocer al cliente todo sus procesos operativos dando la oportunidad de que los mismos suministren sus datos al sistema Web y así crear su propia carpeta personal que constantemente se está actualizando de acuerdo a los cambios que en materia de compras programadas y procesos de Chevyplan, surjan con el tiempo, es decir, que esta empresa que funciona como concesionario, abre la oportunidad de no solo adquirir el vehículo por crédito bancario sino también con este sistema de compra programada.

Otra empresa del ramo es Mi Plan, empresa administradora del sistema de compras programadas que funciona bajo autofinanciamiento ofreciendo a sus clientela planes para vehículos y vivienda a través de créditos o compra de contado, brindando ventajas como: sin inicial, sin intereses y cómodas cuotas para que se ajuste al bolsillo de todo tipo de clientes. Al igual que las empresas antes mencionadas, Mi Plan cuenta con su página Web, donde los usuarios pueden conocer desde el concepto de compra programada hasta el proceso operativo del sistema aplicado por la empresa.

Ésta son sólo tres, sin mencionar una gran cantidad de concesionarios y ensambladoras que ofrecen el servicio de este sistema. Como se puede destacar, la Administradora Inverauto 2020, C. A., es una oficina en pleno crecimiento que sólo por ahora financia la adquisición de vehículos automotores nuevos o usados y que con apenas un poco más de un año de funcionamiento a escalado bastante y tiene miras de crecer mucho más y afianzar sus estrategias de competitividad para igualar y superar a sus competidores.

El Plan Venezuela Móvil.

Es un programa integral de transporte que tiene como finalidad implementar políticas industriales dirigidas a impulsar el ensamblaje de vehículos en el territorio nacional tales como: motocicletas, tractores, vehículos para cargas pesada y liviana, pick up, vehículos de tres ruedas, lanchas y ascensores, entre otros. Este programa esta liderado por el Ministerio de Industrias Ligeras y Comercio y fue puesto en marcha en agosto de 1999, a partir del Decreto N° 252 mediante el cual se exonera del Impuesto al Valor Agregado (IVA) el vehículo familiar y los componentes importados y nacionales definidos para su producción en la política automotriz, y fue consolidado a partir del Decreto N° 3172, Gaceta Oficial N° 38044 correspondiente al decreto de creación del programa vehiculo familiar 2004, en el cual participan Ford Motor, General Motors, MMC Automotriz, Toyota, Daimlerchrysler, Renault y Mazda.

Este programa ha sido uno de los factores impulsores del crecimiento de la demanda automotriz que ha venido experimentando este sector, y que podría afectar negativamente a la empresa en estudio en lo que se refiere a la cobertura del mercado que abarca el Plan Venezuela Móvil.

Marco legal en que se desenvuelve el sistema de compras programadas.

El sistema de compras programadas se ha desarrollado en países de Latinoamérica como México, Brasil, Colombia, Perú y Venezuela; sin embargo, a diferencia de Venezuela las compras programadas operan en otros países bajo el marco de regulaciones legales e instituciones supervisoras que brindan seguridad a los participantes del plan. Las compras programadas en Venezuela no se encuentran reguladas bajo ningún marco jurídico que mantengan la uniformidad del sistema, lo que ha generado un nivel de desconfianza entre la ciudadanía, debido a que ya se han producido estafas por parte de algunas empresas inescrupulosas que operan bajo esta modalidad de autofinanciamiento.

Esto constituye una amenaza, para el sector de compras programadas, debido a la desconfianza e incertidumbre que proporciona el sistema; hasta tanto no se consolide un marco regulatorio para este tipo de empresas.

El proyecto de ley para la regulación del sistema de compras programada en Venezuela:

El 10 de abril del año 2007, fue presentada ante la Subcomisión de Política Financiera, Bancos, Seguros y Coordinación Financiera de la Asamblea Nacional; una propuesta de proyecto de Ley para la Regulación del Sistema de Compras Programadas.

Este proyecto fue entregado por el Vicepresidente de la Asociación Nacional de Usuarios y Consumidores (ANAUCO), Wolfar Cardozo, luego del derecho de palabra que le fue otorgado; y será sometido a consideración de la plenaria del parlamento.

En cuanto al contenido del proyecto, Roberto León Paris abogado de ANAUCO, citado en Morales (2007, s/p), indica:

Se trata de un Proyecto de Ley donde se establece una serie de requisitos de constitución de las Compras Programadas, un capital mínimo, la constitución de un ente regulador como la Comisión Nacional de Compras Programada, la cual estaría integrada por el INDECU, SUDEBAN y ANAUCO; la creación de este organismo permitirá un estricto control desde los contratos de adhesión y manejo de los recursos que aportan al sistema.

De este modo, se hace necesario establecer condiciones legales a las empresas administradoras del sistema, con el fin de garantizar su funcionamiento así como la seguridad y protección de los derechos de los consumidores, en vista de las irregularidades que se han venido presentando en el sector de las compras

programadas y que sirvieron como exposición de motivos para la aceptación de dicho proyecto.

Este factor externo, representa la posibilidad, por parte de la empresa, de brindarle seguridad al cliente, a partir de un marco legal confiable que consolide a las empresas del ramo que trabajan con transparencia y elimine aquellas que no cumplan las condiciones mínimas de garantías, lo que se traduciría en una oportunidad que tendría la empresa en un largo plazo, que no se consolidaría hasta tanto no se vea aprobada dicha ley.

OBJETIVO ESPECIFICO # 5

Establecer Estrategias para el Fortalecimiento de las Operaciones Comerciales de un Sistema de Compras Programadas de Vehículos Automotores.

Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A.

Todo sistema abierto tiene, tanto factores internos como factores externos que influyen de forma positiva o negativa sobre su organización causando reacciones favorables o desfavorables en sus operaciones y actividades. Estos factores internos ofrecen fortalezas que hacen a la empresa fuerte ante cualquier eventualidad, y por otra parte, delimitar sus debilidades, las cuales genera dificultades para el logro de objetivos concretos. Aunado a esto los factores externos, existentes en el mercado que inciden directamente sobre la empresa constituyendo amenazas u oportunidades.

Para saber la opinión de la Administradora Inverauto 2020, C. A., en cuanto a los factores externos que inciden sobre la empresa, se realizó una entrevista a la Gerente

General y a los asesores financieros con la finalidad de conocer su apreciación en cuanto a estos cuatro (4) factores.

A manera general, todo el personal tiene muy buenas expectativas de su empresa, saben que la Administradora Inverauto 2020, C. A., tiene fortalezas, que han llevado a la misma a experimentar un acelerado crecimiento, puesto que sin haber cumplido su primer año en el Estado Aragua ya estaban inaugurando una filial en Valencia. Otros aspectos que ellos consideran como fortaleza es su promoción de tasa fija y de entrega mensual de vehículos por grupos, sin sorteos, y su contrato de afiliación que consideran bien soportado legalmente. Por otra parte, cuando se les pregunto por las debilidades de la administradora expresaron que no le ven debilidades, pues consideran que es una empresa correcta que cumple con sus entregas mensuales y todos coinciden con ello. Aparte, comenta la Gerente General, que el personal necesita un mayor y continuo adiestramiento para tener verdaderos asesores financieros, cuando los asesores se consideran fortaleza clave de la empresa.

Partiendo de lo anterior, sigue la entrevista con las preguntas sobre las oportunidades, sobre las cuales consideran es la situación que se vive en el país en estos momentos, al respecto comentan que el poder adquisitivo cada vez en aumento les genera mayor flujo de clientes a la oficina dispuestos a adquirir vehículos. En cuanto a las tasas activas, los innumerables requisitos y restricción solo de vehículos nuevos que exige la banca, le da una oportunidad a la empresa, puesto que el cliente

busca rapidez en la tramitación de la solicitud del crédito, y esto es lo que ofrece la Administradora Inverauto 2020, C. A.

En otro orden de ideas, las amenazas que consideran los entrevistados en la administradora, provenientes del mercado son, en primer lugar, la falta por parte de los entes gubernamentales de una ley que regule este sistema. Que no haya producción de vehículos, es un temor que manifestaron los asesores financieros, pues consideran que afectaría la productividad de la administradora y además temen que el Estado quiera abarcar todo el mercado automotriz bajo sus regulaciones.

Partiendo de lo anterior, se les solicitó sus recomendaciones como estrategias, tomando en cuenta todos esos factores que antes mencionaron, para mejorar las operaciones comerciales de la Administradora Inverauto 2020, C. A., teniendo como resultado inquietudes en cuanto a afianzar la publicidad de la empresa a nivel nacional sobre las compras programadas para darse a conocer mejor y ampliar la cantidad de clientes a nivel nacional. La capacitación del personal para brindarles a los clientes asesorías más completas y llenas de mucha más información. Por Otro lado, un grupo de asesores consideraron importante concretar una programación de entrega de vehículos para reducir la incertidumbre de los clientes que tienen tiempo esperando por la entrega de su bien y dotación de los cubículos con toda la innovación tecnológica necesaria para mejorar la calidad del servicio para el cliente.

Por otro lado, a los clientes encuestados también se les pregunto sobre las recomendaciones que daría para mejorar el servicio prestado por la administradora, a continuación los resultados:

13. ¿Cuáles son sus sugerencias para el mejoramiento del servicio que presta la Administradora Inverauto 2020, C. A., a través del sistema de compras programadas?

Análisis de los Resultados

Este es una de las preguntas más importantes del cuestionario donde el cliente tiene la oportunidad de expresar que le fuera complacido ver y recibir de la empresa al momento de su afiliación. Para mostrar algunas sugerencias dadas por los encuestados, presentamos la siguiente lista:

- Explicar con mayor claridad al cliente, las operaciones del sistema aplicado por la Administradora Inverauto 2020, C. A.
- Más información en la primera visita.
- Letra del contrato más legible y más tiempo para la lectura del mismo.
- Entregar más vehículos al mes.
- Más publicidad.

- Preparar mejor al personal asesor.
- Implantar talleres para conocer aún más la empresa y aumentar el nivel de confianza, etc.

De esta forma, es evidente que las oficinas encargadas de beneficiar a personas de bajos recursos para la adquisición de un vehículo con modalidades de entrega a largo plazo, donde los afiliados deben estar consientes que sacrifican tiempo por dinero, tienen mecanismos para cautivar al cliente, entre las cuales se presenta la poca información de operatividad o funcionamiento del sistema de compras programadas. En este sentido, toda persona que visita las oficinas de la Administradora Inverauto 2020, C. A., para el financiamiento de bienes mueble e inmuebles, lo primero que desea escuchar, es que no se le solicitará ninguna inicial para optar por su bien y que este se le entregara entre 60 a 90 días, situación que si se analiza detalladamente, es difícil que la oficina financiadora pueda cumplir con lo dicho. Aquí es donde los clientes afiliados se sienten engañados y por tanto, comienza una ola de ruidos que afectan la misión y función del sistema de compras programadas, de allí los clientes sienten desconfianza en el sistema y en la empresa, y aun cuando siguen buscando visitar este tipo de oficinas, se mantiene la desconfianza y temor de ser nuevamente engañados. Es por ello que en esta oportunidad, muchos de los encuestados recomendaron en función de lo que a ellos como clientes desearían escuchar y recibir, y estas oficinas prestadoras de servicio deberían estar preparadas para ofrecer.

Existe una mala publicidad en este tipo de sistemas de autofinanciamiento y se oculta información por parte de los asesores al momento de recibir a su cliente por primera vez, con la finalidad de convencer al cliente que es la única opción que tienen para la adquisición del vehículo, por su baja condición económica; con argumentos como poco tiempo, sin inicial, pocos requisitos, etc., podrán recibir su tan anhelado vehículo. De esta forma, el cliente firma el contrato de afiliación sin evaluar a fondo las condiciones estipuladas en las cláusulas, por lo cual se produce inseguridad y desconocimiento del funcionamiento del sistema de compras programadas que aplica la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Para establecer estrategias que lleven al fortalecimiento de las operaciones comerciales de un sistema de compras programadas de vehículos automotores en la Administradora Inverauto 2020, C. A., se logro a través del diseño de una matriz DOFA, la cual tomo en consideración los factores internos a la empresa en estudio descritos en los objetivos específicos números 1, 2, y 3 y los factores externos de la misma, descrita en el objetivo específico número 4.

A su vez estos factores son clasificados como positivos o negativos según sea el caso, entre los factores internos tenemos las fortalezas y debilidades y entre los factores externos tenemos las amenazas y oportunidades.

En este sentido, estos factores se fusionan para obtener las estrategias que permitirán el mejoramiento de las operaciones comerciales de la empresa en estudio. Dicha matriz se desglosa a continuación:

Cuadro 11
MATRIZ DOFA

<p>Establecer estrategias para el fortalecimiento de las operaciones comerciales de un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A.</p>	<p align="center">FORTALEZAS</p>	<p align="center">DEBILIDADES</p>
<p align="center">OPORTUNIDADES</p>	<p align="center">ESTRATEGIAS FO</p>	<p align="center">ESTRATEGIAS DO</p>
<p align="center">AMENAZAS</p>	<p align="center">ESTRATEGIAS FA</p>	<p align="center">ESTRATEGIAS DA</p>

Fuente: Las investigadoras (2007).

Cuadro 12

FORTALEZAS Y DEBILIDADES PARA LA ADMINISTRADORA INVERAUTO 2020, C. A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>2. Las Operaciones del sistema de compras programadas aplicados por la empresa y que se encuentran enmarcadas dentro del contrato de afiliación.</p> <p>3. Imagen corporativa de la empresa.</p> <p>4. Publicidad de la empresa.</p> <p>5. Clima organizacional armónico.</p> <p>6. Conocimiento por escrito de normas de comportamiento para todo el personal.</p> <p>7. Formación y adiestramiento del personal con expertos en compras programadas.</p> <p>8. Cuota, tasa fija y plazo de pago accesibles.</p> <p>9. Atención al cliente.</p>	<p>4. No poseen alianzas estratégicas con otras empresas del ramo automotriz.</p> <p>5. Limitados equipos tecnológicos dentro de la empresa para el desarrollo del negocio.</p> <p>6. Personal poco capacitado en el área de las compras programadas a pesar de los talleres de adiestramiento que imparte la empresa.</p> <p>7. Estructura organizacional centralizada de la empresa.</p> <p>8. No presentan por escrito los objetivos organizacionales, metas de la empresa, manuales de operación.</p> <p>9. No presentan a la vista de los empleados ni la del cliente la misión, visión y valores de la empresa.</p>

Continuación.

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Ampliación del negocio a través del sistema de compras programadas.10. El asociado puede traspasar su participación o retirarse del sistema cuando lo estime conveniente.11. Es un sistema de ahorro para los afiliados adquirir su vehículo.12. Pocos requisitos exigidos a los clientes.13. Atiende a personas con una capacidad de ahorro limitada.14. Actos públicos de adjudicación con la presencia de los notarios públicos.15. El ahorro de cada asociado va adquiriendo valor en el tiempo por la revalorización de cada cuota de acuerdo a su línea de crédito.16. Estudio socioeconómico de cada cliente que desea afiliarse al sistema.17. No se da el cobro de intereses por el financiamiento otorgado a los asociados.18. Ofrece vehículos nuevos y usados. | <ol style="list-style-type: none">7. No permiten que el cliente se lleve copia del contrato antes de afiliarse.1. No son claros con el tiempo de espera para la entrega del vehículo.2. Ausencia de página Web activa.3. Existe independencia funcional en cuanto a la aplicación del sistema por la ausencia de leyes. |
|--|--|

Fuente: Las investigadoras (2007).

Cuadro 13

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS PARA LA ADMINISTRADORA INVERAUTO 2020, C. A.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. Propuesta de ley para la regulación de las compras programadas.2. Situación inflacionaria del país.3. Escasa oferta de vehículos nuevos en el mercado.4. El aprovechamiento de medios electrónicos, como páginas Web.5. La trayectoria de otras empresas dedicadas a las compras programadas de vehículos en otros países donde existen instrumentos legales que sirven de referencia en la formulación de normativas a seguir dentro de la empresa.	<ol style="list-style-type: none">1. Plan gubernamental “Venezuela Móvil”.2. Falta de información en el mercado acerca de las compras programadas.3. Ausencia de respaldo legal.4. Mala imagen de parte de empresas dedicadas a la estafa de clientes a través del sistema de compras programadas.5. Ausencia una institución pública que vigile el funcionamiento del sistema de compras programadas en el país.

Continuación.

6. Incertidumbre política, económica y social del país.

7. Altas tasas de interés bancario en los préstamos otorgados por las instituciones financieras para la adquisición de vehículos nuevos.

8. Alianza estratégica con otras empresas que funcionan bajo el sistema de compra programadas.

9. Personal en el área de compras programadas dedicado a la capacitación de nuevos aspirantes que desean desenvolver su negocio bajo esta modalidad.

6. El poco poder adquisitivo de los posibles clientes que desean formar parte del sistema.

7. La competencia, publica por diferentes medios de comunicación su contrato de afiliación y funcionamiento de la empresa a través del sistema de compras programadas.

Fuente: Las investigadoras (2007).

Cuadro 15

MATRIZ DOFA PARA LA ADMINISTRADORA INVERAUTO 2020, C. A.

ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>F6A2. Profundizar el proceso de capacitación y adiestramiento del personal en general de la Administradora Inverauto 2020, C. A., en el área de las compras programadas afianzando su permanencia en el mercado como sistema de autofinanciamiento.</p> <p>F14A3. Proporcionar al cliente el respaldo legal pertinente a cada proceso de la compra programada del vehículo en la Administradora Inverauto 2020, C. A., a pesar de la ausencia de ley que tiene el sistema en el país.</p> <p>F2A4. Contrarrestar los rumores de estafas afianzando la imagen corporativa de la Administradora Inverauto 2020, C. A.</p>	<p>D3A2. Incentivar al personal de la Administradora Inverauto 2020, C. A., en el proceso de capacitación y adiestramiento acerca del sistema de compras programadas para así, ser una eficiente y eficaz fuente de información al mercado.</p> <p>D11A3. Revisar la independencia funcional de empresas con experiencia en el sistema de compras programadas a causa de la ausencia de leyes que respalden el sistema en Venezuela.</p> <p>D8A4. Ofrecer transparencia al cliente en todos los aspectos del proceso de la compra programada del vehículo para evitar ruidos de fraude en la Administradora Inverauto 2020, C. A.</p>

Continuación.

F13A6. Ampliar la cobertura de clientes con poca capacidad de ahorro proporcionándole facilidades de pago en las cuotas mensuales que impone el sistema en la Administradora Inverauto 2020, C.A.

F1A7. Hacer público el contrato de afiliación del cliente de la Administradora Inverauto 2020, C. A., por medio de los diferentes medios de difusión publicitarios.

F7A1. Renovar la promoción de cuotas, tasa fija y plazos de pagos al cliente de la Administradora Inverauto 2020, C. A. en forma ventajosa con las ofrecidas por el “Plan Venezuela Móvil”.

D1A1. Ampliar el negocio con alianzas estratégicas que contrarresten la competencia del “Plan Venezuela Móvil”.

D2A7. Invertir en equipos tecnológicos que le permitan a la empresa emplear medios electrónicos de comunicación para conocer la competencia y automatizar las asesorías al cliente en la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Fuente: Las investigadoras (2007).

Cuadro 14

MATRIZ DOFA PARA LA ADMINISTRADORA INVERAUTO 2020, C. A.

ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<p>F1O1. Apoyar la propuesta de ley de las compras programadas para respaldar legalmente el contrato de afiliación del cliente en la Administradora Inverauto 2020, C.A.</p> <p>F1O14. Los actos públicos de adjudicación de vehículos en la Administradora Inverauto 2020, C.A., tendrían mayor respaldo legal por medio de una ley destinada a las compras programadas.</p> <p>F2O7. Promover cuotas fijas mensuales sin tasas de interés.</p> <p>F3O18. Incrementar la oferta de vehículos nuevos a clientes de la Administradora Inverauto 2020, C. A.</p>	<p>D1O8. Plantear el desarrollo de alianzas estratégicas con otras empresas dedicadas a las compras programadas como modalidad de autofinanciamiento no sólo en el sector automotriz sino también de otros bienes y servicios.</p> <p>D2O4. Adquirir equipos tecnificados que impulsen la automatización de los procesos en las operaciones que realiza la Administradora Inverauto 2020, C. A., para así garantizar el crecimiento del negocio.</p> <p>D3O9. Capacitación y adiestramiento del personal de la Administradora Inverauto 2020, C.A., en el área de compras programadas para proporcionar una información veraz a cada cliente.</p>

Continuación.

F4O2. Emplear los medios electrónicos y avances tecnológicos para mejorar la imagen corporativa de la Administradora Inverauto 2020, C. A.

F3O4. Ampliar los medios publicitarios para dar a conocer los planes y promociones de la Administradora Inverauto 2020, C.A.

F9O5. Emplear el Benchmarking, para ampliar el conocimiento de la empresa en el funcionamiento y procedimiento del sistema de compras programadas de vehículos.

F6O5. Aplicar los instrumentos legales empleados en otras empresas que funcionan bajo el mismo sistema de compras programadas a nivel nacional e internacional que sirven de referencia en la formulación de normativas a seguir dentro de la empresa.

D4O5. Aplicar la Reingeniería en la estructura organizacional de la Administradora Inverauto 2020, C.A., creando una estructura funcional que se adapte a las necesidades del negocio y del mercado en los actuales momentos.

D5O5. Implementar un manual de normas y procedimientos que permita ampliar las operaciones de la Administradora Inverauto 2020, C.A., en ventaja competitiva con la trayectoria de otras empresas dedicadas a las compras programadas de vehículos.

D10O4. Activar página Web para suministrar la información necesaria al cliente en base al sistema que desarrolla la Administradora Inverauto 2020, C. A. y ampliar el negocio en el área comercial.

D9O9. Entrenar al personal de la Administradora Inverauto 2020, C. A., para suministrar una información clara y precisa acerca del tiempo de adjudicación del vehículo a través del sistema y así evitar la incertidumbre en el afiliado.

Continuación.

F17O7. Aprovechar la alta tasa de interés activa bancaria para ofrecer al cliente de la Administradora Inverauto 2020, C.A., una tasa de interés de mora, por atraso en el pago de la cuota, atractiva e inferior a la impuesta por la institución financiera.

F16O6. Utilizar el estudio socioeconómico del cliente, que desea afiliarse a la Administradora Inverauto 2020, C.A., como instrumento para orientarlo en las ventajas que le ofrece el sistema de compra programada en su modalidad de autofinanciamiento.

D11O5. Emplear un Benchmarking, para conocer el funcionamiento de empresas dedicadas a las compras programadas de amplia trayectoria que permitan la ampliación estratégica de las actividades comerciales de la Administradora Inverauto 2020, C.A.

Fuente: Las investigadoras (2007).

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Conclusiones

El sistema de compras programadas constituye una alternativa de autofinanciamiento, para la adquisición de bienes, muebles o inmuebles, o servicios, mediante la conformación de grupos de personas con características económicas homogéneas, que aportan mensualmente una cantidad determinada de dinero a un fondo común, el cual es administrado por una empresa, la cual actúa como intermediaria entre los miembros del grupo, gestiona la compra del bien o servicio y lo asigna al afiliado mediante una asamblea de adjudicación.

Las compras programadas actúan como agente dinamizador de la economía incentivándola mediante el autofinanciamiento el ahorro, el crédito y el financiamiento entre los participantes del grupo y estimulando la comercialización e inversión a través de la producción de bienes y servicios tanto de las empresas administradoras como de las que se encuentran en su entorno.

Este sistema de autofinanciamiento basado en la programación ha tenido gran aceptación en la comunidad, debido a la diversificación que ha tenido este tipo de empresas, las cuales ofrecen al público la posibilidad de adquirir diferentes bienes y servicios como: viviendas, vehículos automotores, artículos electrodomésticos,

equipos de computación, cirugías estéticas, mobiliario, créditos para proyectos de inversión, etc.

Las administradoras de sistemas de compras programadas, surgen en momentos de crisis económica, índices de inflación elevados, dificultad de acceso a los créditos por parte de entidades financieras (por sus altas tasas de interés e innumerables requisitos), desempleo y bajo poder adquisitivo de la población, lo que imposibilita el ahorro y en consecuencia la dificultad para adquirir bienes y servicios de gran valor.

En Venezuela, actualmente se presenta variables que han favorecido a la aparición y fortalecimiento de este tipo de empresas, sobre todo en el área automotriz e inmobiliaria, observándose un incremento progresivo de la demanda de bienes y servicios, lo que crea escasez y por consiguiente el aumento progresivo de los precios. Lo que genera la búsqueda de medios alternativos que permitan la obtención del bien o servicio deseado y donde el sistema de compras programadas toma un rol importante.

Este sistema tiene gran trayectoria en países de América Latina como Brasil, Colombia, México y Perú, donde este tipo de empresas ya han sido reguladas bajo marcos jurídicos especiales que permite reglamentar y supervisar sus operaciones y actividades; sin embargo en Venezuela la inserción de este tipo de empresas es de reciente data; aparecen en la década de los ochenta a partir de la crisis económica de ese momento, y a diferencia de otros países, en Venezuela aun no existe un

fundamento formal directo que establezca los lineamientos reglamentarios que consagre los límites de la legalidad de las empresas dedicadas al sistema de compras programadas, lo que genera que este tipo de empresas se maneje dentro de un marco incierto.

Este tipo de empresas han organizado sus operaciones de forma heterogénea dentro del sector de compras programadas en función de la obtención del beneficio propio; lo que ha generado que se presenten situaciones irregulares de estafas por parte de empresas inescrupulosas, lo que ha repercutido en una mala reputación de sistema.

En Venezuela existen empresas dedicadas a este tipo de actividades, que gozan de gran prestigio por sus prácticas transparentes, los cuales han luchado por la reivindicación del sistema de compras programadas, motivo por el cual se han conformado la Cámara venezolana de Compras Programadas, que junto con la Asociación Nacional de Usuarios y Consumidores (ANAUCO) han diseñado un proyecto de ley, basados en la experiencia de países latinoamericanos con la finalidad de regular las actividades de este tipo de sistemas y crear la Superintendencia Nacional de Compras Programadas como organismo supervisor, en función de consagrar las empresas que se ajusten a las leyes propuestas y eliminar todas aquellas que no cumplan con los requisitos mínimos y no se ajusten a las leyes. Este proyecto fue entregado a la Asamblea Nacional en el año en curso y aun se encuentra en discusión.

De esta forma, se puede decir que los factores externos que inciden sobre las empresas dedicadas al sistema de compras programadas son favorables a estas, salvo la ausencia de un marco legal que respalde sus actividades; no obstante, los factores internos de cada empresa inciden considerablemente sobre la dinámica y eficacia de sus actividades.

La Administradora Inverauto 2020, C. A., es una empresa en pleno crecimiento y como resultado de los instrumentos aplicados para la recolección de datos se concluyó un dispersamiento en cuanto a información suministrada por los asesores financieros a los clientes que acuden a la empresa. La contratación de este personal es joven con grado de instrucción a bachiller, no se encuentra en conocimiento de la situación económica, política y social y sobre todo en materia financiera que es uno de los temas de más importancia en este tipo de administradoras. No obstante, la poca confianza del personal con respecto a la funcionalidad del sistema que la Administradora Inverauto 2020, C. A., ofrecen, no estando de acuerdo con parámetros propuestos por la administradora que en la realidad no se cumple a cabalidad, trayendo como consecuencia el descontento de los clientes que se sienten burlados por no recibir de la administradora lo que en sus primeras visitas les fue ofrecido.

En este sentido, tomando en cuenta los factores internos de la Administradora Inverauto 2020, C. A., se observa que, en gran parte, no están direccionados a favorecer las actividades de la misma, ya que casi todas las variables consideradas

para el estudio representan debilidades tales como: la ausencia de objetivos y metas específicas que mantengan un rumbo definido por la empresa, ausencia de manuales de operación que establezcan la homogeneidad de las actividades que ésta realiza, imposición del cumplimiento de la jornada laboral a pesar de trabajar bajo la modalidad de trabajador a comisión, ausencia de valores organizacionales por parte de la empresa, entre otros.

De lo que se desprende, la deficiencia en la calidad del servicio prestado, poca credibilidad y confianza en el sistema empleado por la Administradora Inverauto 2020, C. A., debido a que los instrumentos utilizados no proporcionan seguridad al participante del sistema; la forma y estructura del contrato de afiliación no son adecuados y la política de confidencialidad que maneja la empresa en función del resguardo de las cláusulas del contrato, de las normas y de los procedimientos son inconsistentes con el sistema, en comparación de las demás empresas del ramo que publican sus contratos y operaciones por internet transmitiendo transparencia en sus operaciones, y la ausencia de alianzas estratégicas que respalden al sistema y a los participantes del sistema de la Administradora Inverauto 2020, C. A.

Partiendo de los anterior, se desprende el gran interés de forjar estrategias para mejorar la comercialización del sistema por considerarse una opción accesible para aquellos clientes que no tiene la posibilidad de optar por créditos bancarios, son estas empresas una buena oportunidad por brindar, cuotas bajas, tasa fijas, tiempo de pago prolongado, diversidad de escogencia en cuanto a los bienes a adquirir, poco

requisitos, entre otras bondades y así minimizar las grandes incertidumbres que han creado aquellos usuarios que no han tenido la suerte de otros que si pueden dar buenas recomendaciones del mismo.

Recomendaciones

Partiendo de los factores internos que inciden sobre la Administradora Inverauto 2020, C. A., tomadas como fortalezas o debilidades, según sea el caso, y de los factores externos a la empresa que afectan de forma positiva o negativa a la misma en calidad de oportunidad o amenaza, se realizo una matriz DOFA para la determinación de estrategias comerciales para el fortalecimiento de las operaciones de la Administradora Inverauto 2020, C. A., bajo el sistema de compras programadas de vehículos automotores; en función de ello se recomienda a la empresa en estudio dar mas importancia a las características organizacionales de la misma, ya que en el diagnostico y descripción de la misma se encontraron debilidades que impiden el buen desempeño de las actividades y operaciones de la empresa.

Para lograr que se afiance la confianza y el mejoramiento de la calidad de servicio al ofrecer este sistema de compras programadas como alternativa de adquisición de bienes muebles e inmuebles se recomienda:

A todas las empresas dedicadas al ramo, unirse para acudir a los entes que puedan definir una ley que regule el servicio de compras programadas en Venezuela para con ello dar más credibilidad a los usuarios.

A cliente nuevos hablarles del servicio que ofrece la empresa incluyendo la explicación de lo que es la compra programada y como funciona, antes que ilusionar a éste con las bondades que ofrece el sistema sin especificar, el cambio de tiempo por economía. Con ello se reducirá en una gran mayoría las discordias que puedan surgir entre clientes y empresas.

Para toda administradora, comenzar con la planificación bien estructurada de todos los mecanismos, normas de conducta dentro de la empresa, manuales para los asociados, procedimientos y funcionalidad del sistema de compras programadas, etc. Para resguardar la operatividad de la empresa y resguardar su reputación ante los malos comentarios por praxis.

No poner trabas entre lo que solicite el cliente y lo que este dispuesto a ofrecer la administradora en cuanto a información del sistema se refiere. El ocultamiento del contrato que maneja la empresa pone en duda al adquiriente de un plan de financiamiento y desprestigia la veracidad de la empresa y del sistema.

Capacitar diariamente al personal con temas 100% de finanzas y de compras programadas, así como también de motivación personal de trato con público, pues ellos son el punto de encuentro entre la empresa y el cliente.

Buscar alianzas estratégicas con entidades financieras, concesionarios y ensambladoras de vehículos automotores para poder ofrecer más vehículos nuevos al

cliente y tener más respaldos y confiabilidad ante cualquier situación fortuita en materia automotriz o de finanzas.

Mejorar la publicidad, no solo de la administradora en estudio sino de todo el ramo de empresas legalmente constituidas de compras programadas trabajando en función de brindar al cliente confianza, seguridad y el bien adquirido por este.

Manejo de una página Web para poder mostrar por vía net todo el servicio de la administradora, y facilitar la inducción al cliente cuando realice su visita a la empresa. Esto brinda más respaldo y confiabilidad.

Mantener los servicios de cuotas más accesibles, tasas fijas, fondo de reservas para proteger al cliente sobre la devaluación de la moneda venezolana, tiempos prolongados de pagos, sistemas sin sorteos, entre otros. Esto para mantener la competencia sana con entes financieros, que como se sabe, por sus tasas activas tan elevadas para los financiamientos y el tiempo que se pierde en solo tramites, pierden un sin fin de clientes de bajos recursos por no tener la disposición económica que exigen los bancos.

Inversión en equipos tecnológicos que faciliten a los asesores financieros mostrar la gama de vehículos que se encuentran en el mercado por medio de concesionarios, ventas en consignación, así como agilizar el proceso de atención al cliente al momento del cierre elaborando el llenado del contrato a través de un sistema computarizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alam, C., Iragorri, V. y Vargas, L. (2005). **Propuesta de un sistema de compras programadas para el concesionario automotriz Inter Auto Valencia, C. A.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Campus Bárbula.
- Arguilles, D. (s.f.). **Se mueve segmentación en el mercado Venezolano.** [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.automotriz.net/articulos7aindexx.html>. [Consulta: 2007, julio 30].
- Arias, F. (1997). **El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración. Revisión por Carlos Sabino** (2a. ed.). Caracas-Venezuela: Episteme.
- Arias, F. (1999). **Metodología aplicada I.** Buenos Aires-Argentina: Humanista.
- Arias, F. (2004). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica** (4a. ed.). Caracas-Venezuela: Episteme.
- Auito futuro. (2007). **Presidente de Fonbienes apoya la solicitud de regulación “Compras programadas deben regirse por un marco legal”.** [Documento en Línea]. Disponible: http://www.Autofuturo.com/prosces7verNoticias?date=noticias/2007/04/25/motor_864953.html&channei=motor. [Consulta: 2007, julio 16].
- Banco Central de Venezuela. (2007). **Índice de Precios al Consumidor del Área Metropolitana de Caracas para el mes de julio 2007.** [Documento en Línea]. Disponible: <http://200.74.218.51/c4/notasprensa.asp?Codigo=5869&Operacion=2&Sec=False>. [Consulta: 2007, agosto 01].
- Barreto, G. (1998). **Compras Programadas, la tercera opción.** [Documento en Línea]. Disponible: http://buscador.eluniversal.com/1998/11/22/ten_art_22048a.A.shtml. [Consulta: 2006, Octubre 25].
- Chiavenato, I. (2000). **Administración de Recursos Humanos.** (5ta ed). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). **Introducción a la Teoría General de la Administración** (5a. ed.). México: Mc Graw Hill.

- **Código Civil de Venezuela.** (1982). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta N° 2.990. [Documento en Línea]. Disponible: www.mintra.gov.ve/legal/codigos/civilvenezuela.html - 1k - [Consulta: 2006, Diciembre 18].
- **Código de Comercio** (1955). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta N° 37397, (Extraordinario), Marzo 5, 2002.
- **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta N° 5453 [Documento en Línea]. Disponible: www.mintra.gov.ve/legal/constituciones/constitucion1999.html. [Consulta: 2006, Diciembre 17].
- Del Nogal, C. y Salmerón, A. (2005). **Incidencias del control de cambio en las finanzas del Autocentro Guárico (Chevrolet), ubicada en San Juan de Los Morros, Estado Guárico.** Trabajo de grado no publicado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos, San Juan de Los Morros. Estado Guárico.
- Del Valle, O., Regalado, R. y Romero, L. (2005). **Proponer un sistema de compras programadas que permita incrementar el volumen de ventas y facilitar la adquisición de vehículos por parte de los consumidores. Caso de estudio: empresa Toyoval, C. A.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. Valencia.
- González, M. y Vásquez, Z. (2005). **Incidencias del actual sistema de cambio en las empresas del sector automotriz (Caso Ford Motors de Venezuela, S. A., ubicada en Valencia. Estado Carabobo).** Trabajo de grado no publicado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Rómulo Gallegos, San Juan de Los Morros. Estado Guárico.
- Hernández, R. (2000). **Muestra.** Caracas-Venezuela: Longines.
- Hernández, R.; Fernandez, C.; Baptista, P. (2003). (3°.ed.) **Metodología de la Investigación.** D F, México: McGraw-Hill.
- Hochman, E. y Montero, M. (1993). **Técnicas de Investigación Documental** (6a. ed.). Venezuela: Trillas.
- Infante, R. y Rincón, J. (2003). **El sistema de compras programadas de bienes y servicios en Venezuela y sus implicaciones como modalidad de**

- autofinanciamiento.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo, La Morita.
- Kinnear, T. y Taylor, J. (1998). **Investigación de Mercado** (5ª. ed.). Santafé-Colombia: Mc Graw – Hill
 - Kliksberg, B. (s.f.) **Impactos de la situación social de América Latina sobre la familia y la educación: interrogantes y búsquedas.** [Documento en Línea]. Disponible: http://www.tau.ac.il/eial/XI_2/kliksberg.html, [Consulta: 2006, octubre 25].
 - **Ley de Bancos y otras Instituciones Financieras.** (2001). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.555, (Extraordinario), noviembre 13, 2001.
 - **Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.** (2004). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37930. [Documento en Línea]. Disponible: www.asambleanacional.gov.ve/ns2/leyes.asp?id=435 - 167k – [Consulta: 2006, Diciembre 18].
 - **Ley Orgánica del Trabajo.** (1997). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.152, junio 19, 1997.
 - López, R. (2002). **Modelo de control presupuestario dentro de un sistema de compra programada General Motors Venezolana.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Campus Bárbula, Valencia.
 - Méndez, C. (2001). **Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación** (3a. ed.). Colombia: Mc Graw – Hill.
 - Mc Connell, R. y Brue, S. (2000). **Economía** (14a. ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
 - Morales, C. (2006). **Presentarán a la AN Proyecto de Ley sobre Compras Programadas.** [Documento en línea]. Disponible: <http://216.239.51.104/search?q=cache:Pi2YQiVqF48J:www.asambleanacional.gov.ve/ns2/noticia.asp%3Fnumn%3D11071+compras+programadas&hl=es&ct=clnk&cd=16&gl=ve>. [Consulta: 2007, abril 10].
 - Morles, V. (1985). **Planteamiento y análisis de Investigación** (4a. ed.). Caracas-Venezuela: Mc Graw – Hill.
 - Palella, S. Martins, F. (2004) **Metodología de la investigación cuantitativa.** Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Venezuela: FEDUPEL

- Plan Ford (s. f). **Sistema de Compras programadas de Ford Motor de Venezuela**. [Documento en línea]. Disponible:http://www.ford.com.ve/ie/nplan_ford/npreg_frecuentes/ahorristas/-/-/-/ [Consulta: 2006, Diciembre 17].
- Sabino, C. (1992). **El proceso de la Investigación**. Caracas-Venezuela: Panapo.
- Sabino, C. (1997). **Introducción a la Metodología**. Caracas-Venezuela: Capaco.
- Stephen, R. (1999). **Comportamiento Organizacional**. (8va ed). México: Pearson Educación.
- Superintendencia de Sociedades (s. f.) **Sociedades Administradoras de Planes de Autofinanciamiento Comercial, Manual del Suscriptor**. [Documento en línea]. Disponible:http://weblinux.supersociedades.gov.co/moodle/file.php?file=/60/MANUAL_DEL_SUSCRIPTOR.doc [Consulta: 2006, Noviembre 17].
- Tamayo y Tamayo, M. (1992). **El proceso de la Investigación Científica. Fundamento de la Investigación. Manual de Proyecto**. (2a. ed.). México: Limusa.
- Tamayo y Tamayo, M. (1999). **El Proceso de la Investigación Científica** (3a. ed.). México: Limusa
- **Teorías Básicas del Muestreo**. [Documento en Línea]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos11/tebas.shtml>. [Consulta: 2007, Febrero 04].
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (1998). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógico Experimental Libertador.

Definición de Términos

- **Adjudicatario(s):** es la denominación específica del participante a quien ya se le haya entregado la propiedad del bien o servicio.
- **Asociado:** es la persona natural o jurídica que firma el contrato y por el cual forma parte de un grupo. Adquiere todos los derechos y contrae las obligaciones estipuladas en el contrato.
- **Autofinanciamiento:** es un sistema de comercialización que consiste en la integración de grupos de consumidores que aportan mensualmente a la cuenta de un fideicomiso una cantidad determinada, acorde un plazo y monto contratado.
- **Bien:** Es todo objeto susceptible de ser comprado.
- **Bienes inmuebles:** Son las cosas que no son susceptibles de traslado de un lugar a otro.
- **Bienes Muebles:** son aquellos que pueden trasladarse de una parte a otra, sin menoscabo de la cosa inmueble que los contiene.
- **Capacidad económica:** Consiste en establecer el nivel de ingresos del suscriptor, con la finalidad de determinar la posibilidad de permanecer en el sistema

antes de la adjudicación y cumplir con el pago de las cuotas después de recibir el bien o servicio pactado en el contrato.

- **Contrato de afiliación:** es el formulario habilitado por la empresa, mediante el cual el solicitante manifiesta su voluntad de adherirse a los presentes términos y condiciones generales con relación a los planes ofrecidos por la empresa que expresamente indique el solicitante en dicho formulario; la sola manifestación de voluntad allí contenida no perfeccionará la relación jurídica, sino una vez que haya sido formalmente aceptada por la empresa, momento en el cual dicha solicitud, junto a estos términos y condiciones generales, constituirán el contrato entre las partes.

- **Contrato de ventas con reserva de dominio:** es el instrumento jurídico mediante el cual se verifica la adjudicación en propiedad de un bien o servicio.

- **Costo de seguro de vida e incapacidad:** Es el monto de dinero que debe pagar el asociado para cubrir la prima de seguro de vida e incapacidad permanente total que contrató el proveedor a nombre y por cuenta del asociado.

- **Cuotas canceladas:** es una forma de licitación que tienen los participantes de un grupo consiste en la cancelación adelantada de un número determinado de cuotas.

- **Cuotas ofertadas:** es una forma de licitación que tienen los participantes de un grupo y consiste en el ofrecimiento verbal y por escrito de un número determinado

de cuotas con el que el participante cuenta para dar al momento de ser adjudicado su bien o servicio.

- **Cuota o Valor de la porción mínima de compra mensual (P.M.C.M.):** es la alícuota del saldo del precio de venta del bien o servicio establecida en el contrato de venta con reserva de dominio mediante el cual se verifique la adjudicación de la propiedad del mismo.

- **Exclusión por mora:** cuando el cliente tiene cierta cantidad de cuotas sucesivas sin cancelar, la empresa podrá, sin perjuicio de las facultades de resolución y rescisión, exigir el cumplimiento del contrato a su elección, hacer valer otros derechos que por la ley y contrato tuviese, dejar sin efecto el nexo contractual sin previo aviso y excluir del grupo al cliente.

- **Fondo común:** son las aportaciones periódicas de un grupo, disponibles en un fideicomiso para solventar los compromisos derivados de cada acto de adjudicación y para reintegrar, en su caso las aportaciones periódicas a los asociados cuando así proceda.

- **Fondo de adjudicación:** es la suma de las cuotas efectivamente pagada por los miembros de un grupo determinado, disponible para la adquisición del bien o servicio para ser entregado a miembros del mismo grupo.

- **Gastos administrativos:** son los importes mensuales que percibe la empresa por concepto de los distintos actos y servicios que realizará respecto del grupo conforme a los presentes términos y condiciones generales, hasta su total liquidación.
- **Gastos de operación:** son los importes mensuales que percibe la empresa para cubrir los costos de funcionamiento y administración del grupo, tales como publicaciones, notificaciones, reportes mensuales, reuniones de asignación, notaria, etc., en el entendido de que cualquier excedente, si lo hubiere, pertenecerá a la empresa.
- **Grupo:** es el conjunto determinado de participantes reunidos y administrados por la empresa en unidades independientes, conforme a estos términos y condiciones generales.
- **Impuestos:** las contraprestaciones que se causen por concepto del servicio prestado por la administradora y que deben ser trasladadas al asociado.
- **Inicial:** es la cantidad de cuotas canceladas u ofrecidas que el participante deberá tener a disposición para tener derecho a ser adjudicado.
- **Inscripción:** cantidad que el asociado paga para integrarse a un grupo de sistema de autofinanciamiento.
- **Integrante:** es la calidad del asociado a partir de que la administradora lo incorpora a un grupo asociados, hasta que resulte adjudicatario.

- **Licitación:** es una modalidad de entrega de vehículo, pero queda a disposición del participante del grupo, pues él es el único que puede decidir; se refiere a la oferta en número de cuotas que él esté dispuesto a adelantar.
- **Líneas de crédito:** son los montos preestablecidos bajo estudio por la empresa autofinanciadora donde se refleja el valor por el cual los solicitantes van a contratar, es decir, el valor de los diferentes bienes o servicios que la empresa financia.
- **Manual:** documento informativo que elabora la empresa de autofinanciamiento para dar a conocer a los asociados y personal las bases, características y procedimientos del sistema de autofinanciamiento que comercializa.
- **Marca:** es la denominación, logotipo o cualquier forma distintiva del fabricante de un bien o servicio.
- **Pago de inscripción:** es la cantidad que se obliga a pagar el participante, la misma está compuesta por la sumatoria de los gastos administrativos sumado a la primera cuota para activarse en el grupo.
- **Participante:** es todo solicitante que por reunir los requisitos, ha sido expresamente aceptado por la empresa para formar parte de un grupo. Un participante podrá ser titular de varios contratos aceptados por la empresa, en cuyo caso tendrá los mismos derechos y obligaciones por cada contrato que le hubiere sido aceptado.

- **Plan:** es el conjunto de condiciones que posee el contrato de afiliación por concepto de expresar todo los procedimientos del sistema de compras programadas.
- **Reunión de adjudicación:** son aquellas reuniones mensuales donde se hacen públicas las cuotas ofrecidas y las cuotas canceladas para seleccionar a el (los) adjudicatario (s) por estas modalidades de entregas.
- **Servicio:** son las prestaciones a cargo de la administradora en la realización de un hecho o beneficio para el solicitante independientemente de que el hecho conlleve a la transmisión de bienes muebles o inmuebles.
- **Solicitante:** es toda persona natural o jurídica que presenta debidamente llenado y firmado el contrato.
- **Sorteo:** es una modalidad de adjudicación con resultado fortuito o casual, donde a todos los miembros de un grupo listos a adjudicar son enumerados, y el último número sorteado en un bombo es el afortunado adjudicado.
- **Tasa de financiamiento:** es la alícuota que la empresa determina apta para el cálculo del valor de la cuota incluido los intereses y el fondo de reserva.
- **Transferencia:** es el acto mediante el cual, el cliente puede transferir sus derechos, obligaciones y participación contractual a otra persona que el elija y presente como su reemplazante.

- **Valor móvil o precio del bien o servicios:** es el precio de venta al público (P.V.P) sugerido por el fabricante o importador del bien o servicio, que esté vigente a la fecha en que efectivamente se haga disponible en cuenta de la empresa el pago que corresponda, más una cantidad equivalente a los impuestos, tasas o contribuciones nacionales, estatales o municipales, que debiéndose pagar con motivo de la adquisición del bien o servicio, sean incluidos por la empresa.

- **Vehículo:** denominación genérica de cualquier sistema de propulsión autónoma capaz de transportar una carga. El vehículo debe ser de las marcas aceptadas por la empresa, reuniendo las características indicadas en el contrato, en el entendido de que hasta que se celebre el contrato de compra venta con reserva de dominio mediante el cual se verifique la adjudicación del mismo, el participante no tendrá derechos ni interés sobre vehículo individual o específico alguno.

ANEXOS

ANEXO A

Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivo General:					
Determinar estrategias comerciales para un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A.					
OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEM
1. Describir las características organizacionales de la Administradora Inverauto 2020, C. A., ubicada en Maracay - Estado Aragua.	Características organizacionales de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	-Sistema operativo de la empresa.	- Clima organizacional. -Objetivos y metas de la empresa. -Manuales de operación. -Beneficios socio-económicos de los trabajadores.	- Entrevistas, guía de preguntas (Ejecutivos).	1-3
			-Normas establecidas por la empresa. -Jornada laboral de sus empleados.	-Entrevistas, guía de preguntas (Asesores financieros).	1-3
			- Valores organizacionales. - Programas de formación y adiestramiento.	- Observación directa, matriz de observación N° 1	

Cont.

2. Describir la situación actual del sistema de compras programadas de vehículos automotores en la Administradora Inverauto 2020, C. A., ubicada en Maracay - Estado Aragua.	Situación actual del sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	- Contacto y afiliación. - Planes de ahorro - Culminación de la relación contractual	- Descripción del sistema empleado por la empresa. - Políticas de la Administradora Inverauto 2020, C. A. - Misión y visión de la Administradora Inverauto 2020, C. A.	- Entrevistas, guía de preguntas (Ejecutivos).	4
				-Entrevistas, guía de preguntas (Asesores financieros).	4
				- Observación directa, matriz de observación N° 2	
3. Identificar ventajas y desventajas del sistema de compras programadas para la adquisición de vehículos ofrecidas por la Administradora Inverauto 2020, C. A.	Ventajas del sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.	-Sistema de compras programadas. -Clientes. -Empresa.	-Servicio prestado. - Credibilidad del sistema. - Seguridad en el sistema. -Confianza en el sistema. - Tiempo de adquisición del vehículo. - Métodos y procedimientos. -Financiamientos que respaldan al sistema. - Forma y estructura del contrato.	- Entrevistas, guía de preguntas (Ejecutivos).	5-12
	Desventajas del sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.			-Entrevistas, guía de preguntas (Asesores financieros).	5-9
				- Encuesta, cuestionario (Clientes)	1-12

Cont.

<p>4. Diagnosticar las condiciones del mercado referidas al entorno económico, político y social del país que inciden sobre el sistema de compras programadas de vehículos, en la Administradora Inverauto 2020, C. A.</p>	<p>Condiciones del mercado que inciden en el sistema de Compras programadas de vehículos automotores.</p>	<p>-Económicas -Políticas -Sociales</p>	<p>-Ingreso económico. -Decretos y medidas gubernamentales. -Actividad financiera. -Mercado automotriz. -Competencia. -Importaciones. -Exportaciones.</p>	<p>-Revisión documental, análisis y resumen</p>	
<p>5. Establecer estrategias para el fortalecimiento de las operaciones comerciales de un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A.</p>	<p>Estrategias comerciales de un sistema de compras programadas de vehículos automotores en la Administradora Inverauto 2020, C. A.</p>	<p>-Debilidades -Oportunidades -Fortalezas -Amenazas</p>	<p>- Tiempo. -Recursos (humanos y financieros). -Políticas. -Asociaciones. -Alianzas.</p>	<p>- Entrevistas, guía de preguntas (Ejecutivos).</p>	<p>13-16</p>
				<p>-Entrevistas, guía de preguntas (Asesores financieros).</p>	<p>10-14</p>
				<p>-Encuesta, cuestionario (Clientes)</p>	<p>13</p>

Fuente: Las investigadoras (2007)

ANEXO B

Matriz de Observación

MATRIZ DE OBSERVACIÓN N° 1

N°	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Clima organizacional.	
2	Objetivos y metas de la empresa.	
3	Manuales de operación.	
5	Beneficios socio-económicos de los trabajadores	
6	Normas establecidas por la empresa.	
7	Jornada laboral de sus empleados.	
8	Valores organizacionales.	
9	Programas de formación y adiestramiento	

Fuente: Las investigadoras (2007)

∞

MATRIZ DE OBSERVACIÓN N° 2

N°	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Contacto y afiliación	
2	Planes de ahorro	
3	Culminación de la relación contractual	

Fuente: Las investigadoras (2007)

ANEXO C

Guía de Preguntas

GUÍA DE PREGUNTAS PARA LOS EJECUTIVOS

1. Comente las características organizacionales de la Administradora Inverauto 2020, C. A., en cuanto a:

- Clima organizacional
- Objetivos y metas de la empresa.
- Manuales de operación
- Beneficios socio-económicos de los trabajadores
- Normas establecidas
- Jornada laboral
- Valores organizacionales

2. ¿Existen programas de formación y adiestramiento del personal?

3. ¿Cuáles son?

4. ¿Cuáles son las políticas de la Administradora Inverauto 2020, C. A., que rigen en las operaciones del sistema de compras programadas?

5. ¿Existe un mecanismo que permita comparar la empresa con sus competidores?

6. ¿Cuáles considera usted que son las ventajas que ofrece el sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

7. ¿Cuáles considera usted que son las desventajas del sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

8. ¿Cuál respaldo utiliza la empresa para resguardarse de eventualidades y otorgar seguridad al cliente?

9. ¿Mantiene la Administradora Inverauto 2020, C. A. alianzas estratégicas con entidades financieras, ensambladoras de vehículos o algún otro ente?

10. ¿Cuáles medios son utilizados para informar a sus clientes sobre la gestión de la empresa?

- Pagina Web
- Folletos
- Informes
- Entrevistas
- Visitas
- Reuniones
- Teléfono / fax
- Televisión
- Radio
- Otros

11. ¿Cree que los contratos de afiliación son fáciles de entender por el cliente?

12. En cuanto a las condiciones internas de la empresa, ¿Cuáles son las fortalezas de la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

13. En cuanto a las condiciones internas de la empresa, ¿Cuáles son las debilidades de la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

14. En cuanto a las condiciones externas a la empresa, ¿Cuáles considera son las oportunidades para la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

15. En cuanto a las condiciones externas a la empresa, ¿Cuáles considera son las amenazas para la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

16. Tomando en cuenta las condiciones internas y externas que ha mencionado, ¿Cuáles acciones considera que deberían tomarse como estrategia para mejorar las operaciones comerciales de la empresa bajo este sistema?

GUÍA DE PREGUNTAS PARA LOS ASESORES FINANCIEROS

17. Comente las características organizacionales presentes en la Administradora Inverauto 2020, C. A., en cuanto a:

- Clima organizacional
- Objetivos y metas de la empresa.
- Manuales de operación
- Beneficios socio-económicos de los trabajadores
- Normas establecidas
- Jornada laboral
- Valores organizacionales

18. ¿Existen programas de formación y adiestramiento del personal?

19. ¿Cuáles son?

20. ¿Cuáles son las políticas de la Administradora Inverauto 2020, C. A., que rigen en las operaciones del sistema de compras programadas?

21. ¿Cuáles considera usted que son las ventajas que ofrece el sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

22. ¿Cuáles considera usted que son las desventajas del sistema de compras programadas en la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

23. ¿Cuáles medios son utilizados para informar a sus clientes sobre la gestión de la empresa?

- Pagina Web
- Folletos
- Informes
- Entrevistas
- Visitas
- Reuniones
- Teléfono / fax
- Televisión
- Radio
- Otros

24. ¿Cree que los contratos de afiliación son fáciles de entender por el cliente?

25. Tomando en cuenta que usted esta directamente relacionado con el cliente, ¿Cuáles son las inquietudes más frecuentes que ellos manifiestan?

26. En cuanto a las condiciones internas de la empresa, ¿Cuáles son las fortalezas de la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

27. En cuanto a las condiciones internas de la empresa, ¿Cuáles son las debilidades de la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

28. En cuanto a las condiciones externas a la empresa, ¿Cuáles son las oportunidades para la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

29. En cuanto a las condiciones externas a la empresa, ¿Cuáles son las amenazas para la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

30. ¿Cuáles son sus sugerencias para el mejoramiento del servicio que presta la Administradora Inverauto 2020, C. A., a través del sistema de compras programadas?

ANEXO D
Cuestionario

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

Maracay, 12 de Julio de 2007

Estimado cliente:

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información necesaria para la determinación de estrategias comerciales para un sistema de compras programadas de vehículos automotores. Caso: Administradora Inverauto 2020, C. A.

Las preguntas que a continuación se formulan no le llevarán mucho tiempo en contestarlas. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Las opiniones de todos los encuestados serán promediadas e incluidas en el trabajo de investigación y sólo se utilizarán en fines eminentemente académicos.

Agradecemos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad y objetividad posible.

Gracias por su colaboración,

Las investigadoras.

**CUESTIONARIO PARA LOS CLIENTES DE LA ADMINISTRADORA
INVERAUTO 2020, C. A.**

1. ¿Antes de afiliarse a la Administradora Inverauto 2020, C. A., sabía en que consistía el sistema de compras programadas?

Si Parcialmente No

2. ¿Explique lo que entiende por compras programadas?

3. ¿Esta de acuerdo con la siguiente afirmación? El contrato de afiliación es fácil de entender.

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

4. Cuando lee las cláusulas del contrato ¿Le queda claro cuáles son sus derechos y deberes?

Si Parcialmente No

5. ¿Cree usted que la Administradora Inverauto 2020, C. A. a través del sistema de compras programadas proporciona credibilidad y confianza a los clientes?

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

6. ¿Conoce usted los procedimientos del sistema de compras programadas aplicados en la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

Si Parcialmente No

7. ¿Le parece que son fáciles y accesibles?

Si Parcialmente No

8. ¿Explique la razón de su respuesta?

9. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio ofrecido por la Administradora Inverauto 2020, C. A.?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

10. ¿Cuál o cuáles de la siguiente lista, considera son las Ventajas de adquirir vehículos a crédito bajo este sistema en la Administradora Inverauto 2020, C. A.?. Puede seleccionar más de una opción.

La empresa goza de solidez

La empresa me proporciona confianza

Tramitación

Los plazos concedidos son accesibles

La empresa posee experiencia en el sistema

Prontitud en la aprobación de la afiliación del cliente

—

La empresa le brinda seguridad al cliente

Otra, Indique: _____

11. ¿Cuál o cuáles de la siguiente lista, considera son las desventajas de adquirir vehículos a crédito bajo este sistema en la Administradora Inverauto 2020, C. A.?. Puede seleccionar más de una opción.

Tiempo de espera

Falta de información de la administración del sistema

Desconfianza en el sistema

Ausencia de respaldo legal

Procedimiento del sistema

Documentación a consignar

Otra indique: _____

12. ¿Por que escogió a la Administradora Inverauto 2020, C. A. para adquirir su vehículo bajo esta modalidad de autofinanciamiento?. Puede seleccionar más de una opción.

Cuotas más accesibles

Vehículos nuevos o usados

Tiempo de pago

Mi ahorro va adquiriendo un valor actualizado

El sistema se adapta a mis ingresos

Tasa fija

Sin inicial

Sin intereses

Pocos requisitos

Otros, Indique: _____

13. ¿Cuáles son sus sugerencias para el mejoramiento del servicio que presta la Administradora Inverauto 2020, C. A., a través del sistema de compras programadas?

ANEXO E

Juicio de Expertos

ANEXO F

Carta de validación

ANEXO H

Planilla de Evaluación Económica



Fecha

ANULADO

Asesor: _____

Evaluación Económica:

Nombre:

C.I:

Estado Civil:

N° de Hijos:

 Tipo de vivienda Propia: Alquilada: Con Familiares:

Teléfono:

Nombre de la Empresa:

Tiempo en la Empresa:

Cargo:

Ingreso aprox. Mensual:

Otros Ingresos:

Cuanto puede cancelar mensualmente:

 Con Inicial: Cuanto Posee: Sin Inicial:

Cta. de ahorro:

Cta. Corriente:

 Ha sido beneficiario de algún Crédito: Si No

Tipo de Crédito:

Monto Deseado:

Vehículo de Referencia:

 Firma del cliente.
ANULADO

ANEXO G

Volantes

INVERAUTO

Planes ilimitados para lo que quiera

Detrás de un cliente
un amigo...

Venga y Asesorese Ya...

Planes para Vehículos Nuevos y Usados

16.000.000 Cuotas =>	193.600
18.000.000 Cuotas =>	217.800
22.000.000 Cuotas =>	266.200
25.000.000 Cuotas =>	302.500

Con Inicial o sin Inicial
12.000Bs por cada millón
0% de interés bancario

...Porque somos el punto de encuentro entre usted y su vehículo

ASESOR: _____

Maracay: Torre Sindoni. Piso 5. Ofic. 5-6. Telf.: (0243) 218.81.53 / 237.06.32/ Fax: (0243) 237.04.73/ (0412) 348.81.57. Valencia: Torre Exterior
Piso 6, Ofic.: 6-8, Telf: (0241) 824.56.55 Barquisimeto - Caracas - Administradora Inverauto 2020 C.A. E-mail: administracion@inverauto2020.com.ve

WWW.inverauto2020.com.ve

RIF: J.37.550483-9

ANEXO I

Planilla de Presupuesto



INVERAUTO

ANULADO

Sr./Sra.:

ANULADO

MONTO

TASA FIJA
12.5%

CUOTA

TIEMPO
110 CUOTAS/ 102 MESES MAXIMO
100% ABONABLE DESDE EL PRIMER MES
SIN SORTEOS

Inicial:



Comité



de Créditos



Se reúne el primer viernes de cada mes

REQUISITOS:

- > FOTOCOPIA DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD
- > CONSTANCIA DE TRABAJO O CERTIFICACION DE EMPLEADOS
- > 2 REFERENCIAS PERSONALES (COMPRE Y TELEFONO)
- > RECIBO DE SERVICIO (Luz, Agua, Teléfono)
- > FACTURA PROFORMA O PRESUPUESTO (C.O.N. RESPONSABLE)
- > GASTOS ADMINISTRATIVOS
- > 1 en CUOTA

Total: _____

ASESOR:
TELEFONO:

MARACAY: TORRE SINDONI PISO 5 OFICINA 5-6 TEL: 051-2370471, 2188163

VALENCIA: TORRE EXTERIOR PISO 6 OFICINA 6-B TEL: 051-8245955

ANULADO

ANEXO J

Contrato

CONDICIONES GENERALES Y OPERATIVAS DEL PLAN DE COMPRA PROGRAMADA INVERAUTO 2020 C.A.

DETRAS DEL CLIENTE, LA EMPRESA garantiza la entrega de los bienes administrados por INVERAUTO 2020 C.A. desde el momento en que se suscriba la inscripción y la conformidad de aceptar una Amovible efectiva de los bienes...

al cumplimiento de obligaciones por parte de EL CLIENTE en la póliza de seguro, LA EMPRESA, tendrá causa justificada para ejecutar legítimamente todas las garantías ofrecidas sobre el vehículo entregado...

Que la capacidad de pago de EL CLIENTE y la persona interesada sea coherente con la obligación de pago establecida en el plan de cuotas del vehículo pretendido. El conocimiento de la inscripción de vehículos en el plan de compra...

NOVENA: DEL MAYOR NUMERO DE CUOTAS OFERTADAS (MO): EL CLIENTE que haya cumplido con todas las obligaciones derivadas del presente contrato podrá ofrecer o cubrir por adelantado un mínimo de diez (10) cuotas...

PRIMERA: DE LAS CONDICIONES GENERALES Y OPERATIVAS DEL PLAN DE COMPRA PROGRAMADA: EL CLIENTE acepta el contenido de este contrato y concuerda en aceptar cada una de las condiciones...

DECIMA: DEL MAYOR NUMERO DE CUOTAS CANCELADAS (M.C): Existen los fondos suficientes provenientes de la cobranza y del pago ofertado por parte del grupo, se hará la adjudicación por mayor número de cuotas canceladas (M.C)...

SEGUNDA: VALOR DE LA PORCIÓN MÍNIMA DE COMPRA MENSUAL (P.M.C.M.): O CUOTA Y DURACION DEL PLAN: El valor de cada P.M.C.M. es equivalente al monto puntual mensual por concepto de pago del precio de compra...

DECIMAPRIMERA: DE LA ADJUDICACION POR MERITO: esta modalidad será ofrecida por LA EMPRESA, de forma opcional y selectiva, sin un número determinado de adjudicaciones...

TERCERA: NUMERO DE CLIENTES POR GRUPO: El número de CLIENTES por grupos de ciento diez (100) /

DECIMASEGUNDA: DE LA ASIGNACION NUMERICA: Una vez cancelado al menos un novena por ciento de los P.M.C.M. o cuotas, se realizará trimestralmente la adjudicación de un bien por modalidad de asignación numerica...

CUARTA: FORMA Y SECUENCIA DE LOS PAGOS: El pago de los P.M.C.M. o cuotas, será mensual y por adelantado, el día que se le pida cada grupo en las oficinas de LA EMPRESA...

DECIMATERCERA: DE LA CANTIDAD Y FRECUENCIA DE ADJUDICACIONES: El plan prevé (mínimo) la adjudicación de dos vehículos mensuales por grupo (uno por cuotas canceladas y uno por cuotas asignadas)...

QUINTA: DE LA INEXISTENCIA DE INTERESES Y EL ATRASO EN EL PAGO DE LAS P.M.C.M. O CUOTAS: Existiendo puntualidad en los pagos no se generaran intereses de ningún tipo, pese a la forma de pago adelantada...

DECIMACUARTA: DEL FONDO DE RESERVA: EL CLIENTE abonará, además de las cuotas, una contribución de hasta un cinco por ciento (5%) del valor de esta para constituir un fondo de reserva que asegura la solvencia de su grupo...

SEXTA: DEL VALOR DE LA INSCRIPCION: EL CLIENTE al efectuar su inscripción, abonará al representante oficial y representante "INVERAUTO 2020 C.A." un porcentaje del precio del vehículo...

DECIMACUINTA: DE LA EXCLUSION POR MORA: Si un participante incurriera en Mora acumulada de tres cuotas sucesivas sin cancelar, LA EMPRESA podrá, sin perjuicio de las facultades de rescisión y rescisión, exigir el cumplimiento del contrato...

SEXTA: DE LA TRANSFERENCIA: En cualquier momento a su grupo y/o conveniencia, EL CLIENTE que se encuentre o se ponga de acuerdo con sus obligaciones de pago, podrá transferir sus derechos...

DECIMASEXTA: DE LA REUNION DE ADJUDICACION: Mensualmente se realizará una Reunión donde se harán públicas las cuotas canceladas y las cuotas canceladas para seleccionar a los adjudicatarios (s) por estas modalidades de entregas...

SEPTIMA: DE LA REUNION DE ADJUDICACION: Mensualmente se realizará una Reunión donde se harán públicas las cuotas canceladas y las cuotas canceladas para seleccionar a los adjudicatarios (s) por estas modalidades de entregas...

EL CLIENTE / CLIENTE

HUELLAS

SI FIRMAR ESTE DOCUMENTO EL SOLICITANTE ENTENDE ASESORADO QUE LEYO Y ACEPTA ESTAS CONDICIONES

ANEXO K

**Solicitud de inscripción al sistema de compra programada
de bienes o inmuebles Administradora Inverauto 2020,
C. A.**

 <p>INVERAUTO 2020 C.A. RIF. J-31550483-9 NIT. 0556795258</p>		<p>INSCRIPCION GP Grupo N° ___ Formado En Formación ___</p>	
		<p>Nº ANULADO 11147</p>	
<p>ANULADO</p>			
<p>SOLICITUD DE INSCRIPCION AL SISTEMA DE COMPRA PROGRAMADA DE BIENES O INMUEBLES ADMINISTRADORA INVERAUTO 2020 C.A</p>			
<p>Me dirijo a ustedes a los fines de solicitar mi incorporación en un grupo de Clientes organizados para adquirir un bien o inmueble, de acuerdo a las condiciones establecidas en el plan de comprar programada, con características similares a las de:</p>			
<p>TIPO DE INVERSION</p>			
ZAFIRO GOLD	RUBI GOLD	DIAMANTE GOL	PLATINIUM GOLD
<p>Desde ya manifiesto que he leído el documento titulado "INVERAUTO 2020 C.A", que contiene las condiciones generales y operativas del plan de compra programada con las cuales estoy de acuerdo y las acepto en todas sus modalidades, normas y contenido, efectuando mi inversión en todos sus términos. Me comprometo a cancelar a su representante de mi solicitud de inscripción la suma de:</p>			
Bs.: _____ por extenso _____		Bs.: _____	
<p>correspondiente al valor de su suscripción del plan o sistema seleccionado, para cubrir costos operacionales, gastos administrativos y honorarios profesionales de representación, por lo cual se me otorgara una copia de este documento en calidad de recibo. Conuerdo con lo expresado en la Sexta y Décima Segunda cláusula de las condiciones del contrato, cuando establece, que no será de devolución las sumas de dinero abonadas por concepto de suscripción.</p>			
<p>DATOS PERSONALES</p>			
Nombres y Apellidos: _____		Nacionalidad: <input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> A	
C.I.: _____	Fecha de Nacimiento: / / _____	Estado Civil: _____	
Profesión u Oficio: _____		Dirección de Habitación: _____	
Teléfono (Hab.) _____		Celular: _____	Ciudad: _____ Estado: _____
<p>DATOS LABORALES</p>			
Empresa: _____		Cargo: _____	Departamento: _____
Remuneración Mensual: _____		Dirección de Empresa: _____	
Teléfono (Ofic.) _____		Ciudad: _____	Estado: _____
<p>DATOS MODALIDAD DE PAGO INSCRIPCION</p>			
Efectivo: _____		Cheque Bs. _____	Entidad: _____
Nº. Cheque: _____	Tarjeta: <input type="checkbox"/>	Debito <input type="checkbox"/>	Crédito <input type="checkbox"/>
Aprobación N° _____		Visa <input type="checkbox"/>	Mastercard <input type="checkbox"/>
<p>REFERENCIAS PERSONALES</p>			
Nombres y Apellidos: _____		C.I. _____	Vínculo: _____ Teléfono: _____
Nombres y Apellidos: _____		C.I. _____	Vínculo: _____ Teléfono: _____
<p>de acuerdo a los establecido y ateniéndose en las condiciones generales y operativas del plan de compra programada firmo esta solicitud de inversión, esperando sea recibida y aceptada por ustedes. En la Ciudad de: _____ a los días _____ del mes de _____ del año _____</p>			
USO ADMINISTRATIVO: _____			
<p>ANULADO</p>			
<p>_____ ASESOR EJECUTIVO</p>		<p>_____ EL CLIENTE</p>	
<p>NOTA: FAVOR NO FIRME ESTE DOCUMENTO SI NO HA LEIDO LAS CLAUSULAS DEL CONTRATO</p>			

ANEXO L
Carta de ofrecimiento



Fecha: _____

ANULADO

Carta de Ofrecimiento.

Yo, _____ portador de la C.I. _____

Participante de la inversión N° _____ del grupo _____ ofrezco

entregar la inicial solo de ser aprobado mi crédito, de lo contrario

esta solicitud de ofrecimiento de inicial quedara completamente

anulada y sin validez.

El numero de cuotas que ofrezco cancelar es un total

de _____ cuotas.